

جامعة البلقاء التطبيقية

كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والمصرفية

أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

إعداد الطالب

محمود حسن العبادي

إشراف الدكتور

محمد عطوة المعايطة

أستاذ مشارك

قدمت هذه الدراسة إستكمالا لمتطلبات درجة الماجستير

2014/12/3

قال الله تعالى :

﴿ قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ (١٦٢) لَا شَرِيكَ لَهُ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ (١٦٣) ﴾

سورة الأنعام

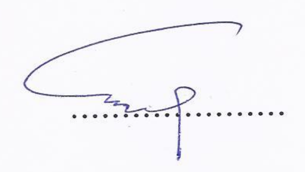
نوقشت هذه الرسالة بتاريخ ٣ / ١٢ / ٢٠١٤

أعضاء لجنة المناقشة | **التوقيع**

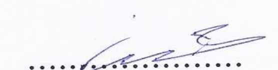
د. محمد عطوة المعايطة، رئيساً
أستاذ مشارك، نظم معلومات حاسوبية ....

د. دجانة " محمد قدري " النابلسي، عضواً
أستاذ مساعد، نظم معلومات حاسوبية ....

د. خالد ناصر الزعبي، عضواً
أستاذ مساعد، نظم معلومات إدارية ....



أ.د. حسن علي الزعبي، عضواً (ممتحن خارجي)
أستاذ دكتور، إدارة أعمال (نظم معلومات إدارية)، جامعة العلوم التطبيقية ....



ج

تعهد وإقرار

أنا الطالب محمود حسن العبادي الموقع أدناه أقر بأن جميع المعلومات في رسالة الماجستير بعنوان " أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية" بإشراف الدكتور محمد المعايطة من انتاجي الشخصي خلال دراستي في جامعة البلقاء التطبيقية وأتحمل كافة المسؤوليات المترتبة على ذلك في حال ثبوت عكس ذلك، كما وأفوض الجامعة حق تصوير الرسالة كلياً أو جزئياً وذلك لغايات البحث العلمي والتبادل مع المؤسسات التعليمية والبحثية والجامعات.

الاسم: محمود العبادي

التوقيع.....................

الإهداء

إلهي ، لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك
الحمد لله الواحد القهار.

إلى من بلغ الرسالة ، وأدى الأمانة ، ونصح الأمة ، إلى نبي الرحمة و خير خلق الله سيدنا محمد ابن عبد الله ، صلى الله عليه وسلم.

إلى الطيب بكل وصفه، إلى المعطي بكل محبه ، إلى من قدمني على نفسه ، و أهداني زهرة عمره ، إلى من خاف علي من نفسي ، والى من هو اقرب لنفسي من نفسي، إلى من يعجز اللسان و القلب عن شكره ، إلى هدية الله تعالى لي ، أهديك هذه الخطوة البسيطة في طريق رسمته أنت بكفك ، إليك أبي الغالي.

إلى تلك الروح التي أشعر بها دائما تطوف من حولي، إلى أجمل وديعة عادت إلى ربها راضية مرضية، إلى من أودعتني الحياة ممتلئا بنصحها و أخلاقها و رجاحة عقلها ،إلى معنى الحنان و العطاء، إلى معنى الإنسانية كلها، إلى روحك الطاهرة ، إليك أمي الطاهرة.

إلى من تقف دائما إلى جانبي، تساند خطوتي إلى النجاح ،إلى من ترفع من عزيمتي و تثني على اجتهادي ، إلى من شاركتني أجمل اللحظات ، وصبرت في أحلك الظلمات، إلى تلك الأنيقة بفكرها و وعيها ، إلى من لا تفيها الكلمات بالشكر و العرفان و الجميل، إليك زوجتي.

إلى من هم اقرب الأقربين، إلى من هم أجود الأجودين، إلى شركائي في جدي و هزلي و لعبي و ضحكي و قوتي و سندي عند ضعفي، الى من منهم أستمد عزيمتي ، إلى عيني و أذني و قلبي و عقلي و ريحانتي، إليكم إخوتي.

و إلى هدية الله في حياتي ، الروح البريئة التي منحتني أجمل معاني الحب و التفاؤل، إليك ابنتي.

أهديكم جميعها هذا الجهد و الاجتهاد ، أدامكم الله لي رموزا للحب و التضحية و الحنان.

الشكر والتقدير

بعد أن منَّ الله عليّ بإتمام هذه الدراسة، لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم العرفان إلى من أعتز بكونه أستاذي الدكتور محمد المعايطة، على ما بذله من جهد ووقت في متابعة مراحل الدراسة، وما قدمه من إرشادات قيَمة ساعدت في تنفيذ هذه المراحل مما ترك طيب الأثر على هذه الدراسة، فله من الله عظيم الأجر وجزيل الثواب ومني كل الاحترام والتقدير والوفاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أساتذتي الكرام الذين تكرموا بقبول مناقشة هذه الرسالة، وتحملوا أعباء قراءتها ، مستفيداً من أفكارهم النيرة، ومساهماتهم في إثراء هذه الأطروحة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى جميع أساتذتي في قسم إدارة الأعمال، لما قدموه من علم ومعرفة طيلة مدة دراستي ، فلهم مني كل الشكر والتقدير، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أعضاء لجنة التحكيم.

كما و أشكر الموظفة الإدارية الأخت ربى حجازي على كل التسهيلات الإدارية و المتابعات الحثيثة التي قدمتها خلال فترة دراستي الجامعية.

فجزى الله خيراً كل من أسدى إليّ معروفاً، وساهم في إخراج هذه الرسالة على هذا الحال.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق



أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

إعداد

محمود حسن العبادي

المشرف

الدكتور محمد عطوة المعايطة

أستاذ مشارك

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل المنظمية (الثقافة التنظيمية ، الهيكل التنظيمي، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، دعم الإدارة العليا) في فاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري . ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانه مخصصه لهذا الغرض مكونة من (48) فقرة موزعة على متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

تكونت عينة الدراسة من (150) موظفاً وموظفة في كل من وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري ، استرجع منها (141) واستبعد منها (4) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل.

وقد أظهرت النتائج أن معايير العوامل المنظمية تمارس تأثيراً معنوياً على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (20.873) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، مما يعني أن توفر جميع هذه العوامل يؤثر بشكل ايجابي في فاعلية إدارة نظام الوثائق الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري.

وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات ومنها ، إشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة وتنظيم برامج تدريبية دورية للعاملين في وحدات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ودعوة وزارة الإشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري لتطوير هيكلها التنظيمي لزيادة مرونته والاهتمام بتحديث أدواتها التكنولوجية ومتابعة المستجدات في هذا المجال.

الفصل الاول

الاطار العام للدراسة

1.1 أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

2.1 الدراسات السابقة .

1.1 أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

The Impact of Organizational Factors on Electronic Document Management System Effectiveness

1.1.1 المقدمة

يشهد عالمنا اليوم العديد من التغيرات والتطورات التكنولوجية، والسياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، بحيث أصبحت بيئة الأعمال أكثر حده تنافسية ، وأفرزت هذه الظاهرة العديد من التحديات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، هذه التحديات ينظر لها من جانبين ، الأولى تمثل تحديات يجب مواجهتها، والجانب الأخر ينظر له من خلال دور النظم الحاسوبية والبنية التحتية التكنولوجية التي تدعمها العوامل المنظمية في فاعلية أداء منظمات الأعمال وخاصة الحكومية منها.

وعليه تؤكد الكثير من الأدبيات على ازدياد معدل التغير في الإدارة الحكومية، حيث انتشرت النظم الالكترونية داخل بيئة عمل المنظمات، فظهور الشبكات الداخلية ونظم الرقابة الحاسوبية ونظم التوثيق والأرشفة الإلكترونية مكنت العاملين من تبادل الملفات بسهولة وسرعة ونسخها واستعادتها،مع سهولة الوصول إليها (Gilbert & Balestrini, 2004). وربطوا ذلك بتوفر بيئة منظميه فاعله ودعم إداري وتكنولوجي لتمكين هذه النظم من أداء عملها بفعالية واقتدار (النجار، 2005).

ولا يمكن لهذه النظم الحاسوبية والعاملين عليها من أن تنفذ الأدوار المطلوبة منها إلا من خلال الدعم المنظمي الذي تقدمه عوامل المنظمة المختلفة كالبنية التحتية والثقافة التنظيمية ودعم الإدارات العليا وغيرها، و يمكن تفصيل ذلك من خلال دور الإدارة العليا

والنشاطات والبرامج التي يمكن أن تقوم بها لتحقيق ذلك، وبناءاً على ما سبق تأتي هذه الدراسة لبحث و توضيح أثر العوامل المنظمية في فاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية. وذلك كمحاولة لوضع العوامل المنظمية وإدارة الوثائق الإلكترونية في قالب يسهل على القارئ فهمه ، وكذلك كمحاولة لبيان أهمية أثر العوامل المنظمية في فاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري في ضوء أهمية هذه الوزارة للمجتمع ككل.

2.1.1 مشكلة الدراسة و اسئلتها

تسعى المنظمات جاهدة إلى التميز في أدائها و تنفيذ المهام بكفاءة و فاعلية عالية و تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العناصر الأساسية التي تساهم في تحقيق ذلك للمؤسسات. و قد تنوعت أدوات التكنولوجيا في الفترة الأخيرة و من هذه التقنيات نظم إدارة الوثائق الالكترونية حيث أصبحت تطبق في العديد من المؤسسات و المجالات المختلفة.

و لتطبيق هذا النوع من التقنيات لا بد من الإحاطة ببيئة المنظمات و إدراك العوامل التي تساهم في نجاح و فشل مثل هذه المنظمات. إن العوامل المنظمية كثيرة جدا لكن ما اتفق عليه الباحثون و علماء الإدارة هو أن هذه العوامل التي تؤثر في منظمة ما ليست بالضرورة هي نفسها التي تؤثر على المنظمات الأخرى إذ أن بيئة المنظمة و عدد أفرادها و مدى تعاملها المباشر مع المستهلك او الزبون و تقدمها التكنولوجي و المالي إضافة إلى هيكلها التنظيمي و سياساتها الربحية و الاجتماعية كلها عوامل تساعد في تحديد العوامل المنظمية المؤثرة الفعلية في المنظمة. وعليه تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة بحث و توضيح أثر العوامل المنظمية في فاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية و يمكن توضيح مشكلة الدراسة بصورة أكبر من خلال طرح التساؤلات التالية و محاولة الإجابة عليها:

1- هل تمتلك وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري تصورا واضحا عن ماهية و طبيعة العوامل المنظمية فيها كمنظمات ؟

2- ما مدى فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري ؟

3- هل تؤثر العوامل المنظمية في فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان و مؤسسة التطوير الحضري ؟

3.1.1 أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من الجوانب الآتية:

1- **الأهمية الموضوعية:** وتكمن في بحثها وتناولها لموضوع يعد من المواضيع المهمة حالياً وهو إدارة نظم الوثائق الالكترونية والعوامل المنظمية المؤثرة. ومحاولة الربط بينهما إذ يعد هذا الربط بحد ذاته إضافة نوعية يمكن أن يستفاد منها من قبل الباحثين.

2- **الأهمية الأكاديمية** : وتتمثل بمحاولة الدراسة تقديم إطار نظري يربط متغيرات الدراسة الحالية مما يثري المكتبة المحلية والعربية.

3- **الأهمية الميدانية** : وتتمثل بمحاولة تقديم أسس عملية وعلمية يمكن أن تستند إليها المنظمة المبحوثة في تحديد وتخطيط العلاقة ما بين مجموعة العوامل المنظمية وفاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية.

4- **أهمية القطاع المبحوث:** يعتبر قطاع الإشغال العامة والإسكان في الوقت الحاضر من أهم القطاعات التي تساهم في تسهيل حياة الناس وتقديم الخدمات اليومية وبشكل متواصل لهم، مما قد يسهم في تطوير الجوانب الاقتصادية

والاجتماعية والحياتية للمجتمع الأردني ، ومن هنا تنبع أهمية دراسة قطاع الأشغال العامة والإسكان المتمثل في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

4.1.1 أهداف الدراسة

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها فأن هدف الدراسة سوف يتمحور في تحديد العلاقة ما بين العوامل المنظمية وفاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية وبيان مضامين وحدود هذه العلاقة في ميدان الدراسة المبحوث وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الآتية:

1- تحديد واقع العوامل المنظمية المؤثرة في إدارة نظم الوثائق الالكترونية.

2- تحديد مستوى استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

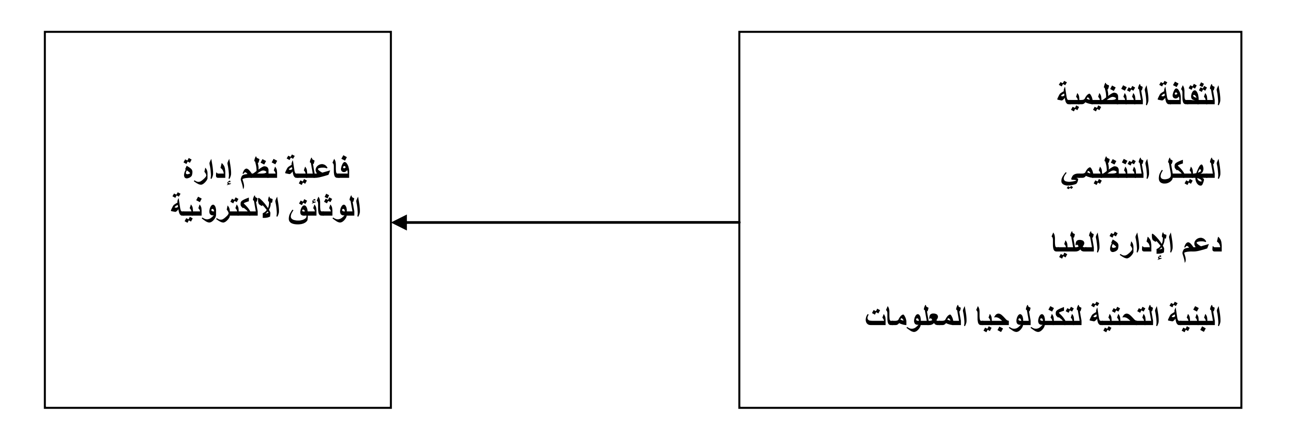
3- تقديم معالم نظرية وميدانية خاصة بالعوامل المنظمية وإدارة نظم الوثائق الالكترونية للمنظمة المبحوثة.

4- التعرف على طبيعة العلاقة والأثر ما بين العوامل المنظمية وإدارة نظم الوثائق الإلكترونية.

تقديم التوصيات والمقترحات بما يكفل تحقيق الأهداف المرسومة للدراسة.

5.1.1 أنموذج الدراسة

اشتمل أنموذج الدراسة الحالية على متغير مستقل هو العوامل المنظمية(**الثقافة التنظيمية ، الهيكل التنظيمي ، دعم الإدارة العليا، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات،)** والمتغير التابع **(فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية)** والشكل رقم (1) يبين أنموذج الدراسة. حيث تم بناء الأنموذج بناءاً على الدراسات التالية (Saryrih, (2003؛ Denison(1995)؛ الشبلي والنسور (2007)؛(2004) .Gornitzka, S ؛ كساب (2008) ؛ (1992) DeLone and McLean ؛(2007) ,Broadbent).



شكل رقم(1): أنموذج الدراسة

6.1.1 فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة بناءاً على مشكلة وأسئلة الدراسة حيث تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية واحدة تتفرع منها فرضيات فرعية:

الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعوامل المنظمية **(البنية التحتية، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي ، دعم الإدارة العليا)** عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثقافة المنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي للمنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والأسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

7.1.1 التعريفات الإجرائية

- **العوامل المنظمية:** يرى الباحث أن مجموعة العوامل التي تشمل البنية التحتية التكنولوجية للمنظمة، وثقافة المنظمة، والهيكل التنظيمي للمنظمة، ودعم الإدارة العليا تشكّل العامل الحاسم في نجاح أي منظم في تحقيق رسالتها وأهدافهما في إدارة نظام الوثائق الإلكترونية.

– **فاعليـة نظـم إدارة الوثـائق الإلكترونيـة:** يرى الباحث أن استخدام نظم إدارة الوثائق في تجميع وتشغيل وتخزين ونشر الوثائق وحمايتها والحفاظ على سريتها وتوزيعها وتحديثها بشكل بسيط وسريع وواضح سحتاج الى تدريب العاملين على هذه الأنظمة.

8.1.1 منهجية البحث:

- **منهج البحث :**

ستعتمد الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة حول استقصاء أثر العوامل المنظمية على فاعلية إدارة الوثائق الالكترونية كما يدركها أفراد عينة الدراسة من المهندسين و الموظفين في هذا المجال. إن هذا المنهج يساعد في الحصول على بيانات ومعلومات واقعية وشاملة من ارض الواقع للمشكلة من خلال توزيع استبانة خاصة على مجتمع الدراسة. كما تضمن هذا المنهج أسلوب المسح المكتبي وذلك بالرجوع إلى المصادر العربية والأجنبية الجاهزة، بهدف بناء الإطار النظري لهذه الدراسة، إلى جانب استخدام أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة، وتحليلها إحصائيا لاختبار صحة الفرضيات، والإجابة عن أسئلتها.

- **مجتمع الدراسه:**

سيكون مجتمع الدراسة في وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري وذلك لأن الوزارة تتبنى هذه النظم بشكل مميز حيث سيتم حصر الموظفين المستخدمين لهذا النظام وتوزيع استبانه معده لإجراء الدراسة عليها، وسيتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

- **المعالجة الإحصائية:**

سوف يتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS) لاختبار الفرضيات من خلال استخدام المتوسطات الحسابية التكرارات و النسب المئوية والانحراف المعياري اختبارات الانحدار المتعدد و البسيط.

9.1.1 محددات الدراسة

من الصعوبات التي واجهت الدراسة اعتذار بعض أفراد العينة عن المشاركة بالدراسة بسبب سرية المعلومات، إضافة إلى الروتين والمواعيد المتضاربة التي كان الباحث يتعرض لها أثناء مراجعته للمؤسستين، والتي تمثلت في معظمها في التخلف عن الموعد أو الاعتذار ليوم آخر بسبب ضغط العمل. كما واجه الباحث مشكلة عدم تجاوب الموظفين بشكل كامل إما بحجة سرية المعلومات أو بسبب خوفهم من العقوبات إن أفصحوا عن أية معلومات.

2.1 الدراسات السابقة:

2.1.1 الدراسات العربية

(1)دراسة الجابري،2006، " الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان: (تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه)"، هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام حفظ الوثائق العقارية ابتداء من نظام الحفظ التقليدي وصولا بنظام الحفظ الضوئي للوثائق العقارية، و تعرض هذه الدراسة نموذج لتجربة المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان في حفظ الأرشيف الإداري لهذه المؤسسات وتطور مراحل الحفظ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: أن تجربة المؤسسات الحكومية في حفظ

الأرشيف تحتاج إلى التطوير للرقي بها، ومن أوجه القصور في هذه التجربة غياب عملية تقييم الوثائق، وعدم وجود نظام شامل لحفظ الوثائق العقارية، فهناك أربعة أنظمة حفظ آلية مختلفة مختصة بوزارة الإسكان والكهرباء والمياه (نظام حفظ الصادر والوارد، نظام الأراضي، نظام طلبات الأراضي، نظام حفظ الوثائق العقارية)، وبالرغم من وجود وتوفر كل البيانات آليا، إلا أن المستفيد لا يزال يعاني من عملية الروتين الورقي القاتل الذي يؤخر حركة انتقال الوثيقة والحصول على المعلومة والتي لو أتيحت آليا لوفرت على الوزارة والمستفيدين والوسطاء المال والجهد والوقت الكثير.

(2)دراسة الشبلي و النسور ،2007، " متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية "، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل النجاح الحرجة لتطبيق أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في البلديات الأردنية. حيث قامت الدراسة بتطوير مجموعة من العوامل بناء على الدراسات السابقة و على أراء مجموعة من الخبراء وتم اختبار تلك العوامل على عينة مكونة من 136 مستخدم لتلك الأنظمة في أمانة عمان الكبرى وبلدية السلط. وقد توصلت الدراسة إلى إن أهم هذه العوامل هي : الجاهزية التكنولوجية، دعم الإدارة العليا، و الكفاءة الاقتصادية المدركة للنظام.

(3)دراسة بني هاني وآخرون،2007، " تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء المنظمي – دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية–"، هدفت الدراسة إلى تحري أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المنظمي من وجهة نظر الأكاديميين العاملين في الجامعات الأردنية في كليات الأعمال لديها، حيث تكونت عينة الدراسة من (15) جامعة حكومية وخاصة وتم توزيع 120 استبانه (8 استبيانات لكل جامعة)

على عمداء ورؤساء الأقسام في كليات الأعمال، بمعدل إجابة 70% (84 استبانه قابلة للاستخدام) واستخدمت الدراسة الأدوات الإحصائية(معامل الارتباط ،الانحدار البسيط) لاختبار فرضيات الدراسة.وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المنظمي للجامعات. وقد أوصت الدراسة ببناء إستراتيجية واضحة لنظم المعلومات الإدارية في الجامعات لتطوير الأداء في الجامعات والاستفادة الفاعلة من عناصر نظم المعلومات.

(4)دراسة كساب،عزات محمد خير ، 2008، "دراسة متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين و المعاشات – فلسطين". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بالإضافة إلى التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل بتوزيع (70) استبانة على مجتمع الدراسة المكون من 62 موظف في قطاع غزة و 8 موظفين في مكتب رام الله–الضفة الغربية.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات و الإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، و ضرورة تحديد الهيئة لأهدافها الإستراتيجية والمرحلية لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس ، والبدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين، و وضع الخطط والسياسات الإستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية ، و تعزيز قدرتها

التنافسية ما بين مؤسسات الضمان الاجتماعية الدولية بتطوير خدماتها للمتقاعدين من أجل ضم مؤسسات القطاع الخاص والجامعات وفتح المجال أمام جميع فئات المجتمع في فلسطين للانتفاع من خدمات الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

(5)دراسة **قدومي،2008** ، "**العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**" هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية ،وتحليل أهم معوقاتها و مزاياها ومخاطرها و مقومات نجاحها حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك في الأردن أما عينة الدراسة فتكونت من جميع البنوك التجارية العاملة في الأردن حيث تم توزيع 140 إستبانة موجهة إلى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية حيث تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وجود معوقات مثل غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع خدمة الإنترنت والتي تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر وتمتعها بمزايا عدة مثل السرعة والسهولة و انخفاض التكاليف. وكان من أبرز التوصيات ضرورة قيام البنوك التجارية بدورها الهام في بذل المزيد من الجهود لنشر استخدام الصيرفة الإلكترونية بين عملاء البنوك التجارية الأردنية.

(6)دراسة عمار، محمد جمال، 2009 ، "**دراسة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين و دورها في تحسين أداء العاملين- فلسطين**". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى

توفر متطلبات نجاحها من الإمكانات المالية و التقنية و البشرية و مدى التزام و دعم الإدارة العليا، كما و هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة.

وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب و المراجع و المجلات و الدوريات و مواقع الانترنت، و من المصادر الأولية من خلال توزيع استبانه على عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من 225 استبانه. و قد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين و تأهيلهم على تطبيق الإدارة الالكترونية، و وضع نظام حوافز فعال للمتميزين في العمل الالكتروني، و متابعة تطوير و تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الالكترونية باستمرار، و ضرورة أن تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة العمل الالكتروني، و الاطلاع على تجارب مؤسسات ناجحة في هذا المجال، و ضرورة وضع تشريعات و سياسات واضحة لحماية الخصوصية و حماية التعديات و المخالفات الأمنية لزيادة الثقة في التعاملات الالكترونية، و ضرورة مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف و البرامج المتعلقة بتطبيق و استخدام الإدارة الالكترونية.

2.2.1 الدراسات الأجنبية:

(1) دراسة Gilbert and et al (2004):

"Barriers and Benefit in the Adoption of E-Government"

هدفت الدراسة إلى معرفة وفحص الأسباب التي تؤدي بالأفراد إلى اختيار وتفضيل خدمات الحكومة الإلكترونية على طرق تقديم الخدمات العامة تقليديا، وبحثت هذه الدراسة أيضا العوامل التي يأخذها الناس بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار حول تقييم استخدام طرق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات ،وقد جمع الباحث البيانات عن طريق إعداد استبانة، حيث أظهرت الدراسة أن الأشخاص يبدون رغبة في استخدام الطرق الآلية للحصول على الخدمات عندما تعمل المنظمات على تحسين عملية الثقة في العلاقات وتؤكد أن التعاملات المالية آمنة وسرية وان المعلومات والبيانات المطلوبة صحيحة ودقيقة ومتجددة باستمرار (Up-to-date) وان استخدام تلك الطرق سوف يؤدي إلى توفير وقت وجهد. وأظهرت الدراسة أن أهم فوائد الحكومة الإلكترونية توفير الوقت والكلفة وان من أهم المعوقات هي عدم وجود الثقة في التعامل وصعوبة تحقيق أمن التعاملات المالية وقلة جودة المعلومات.

(2) دراسة Maguire (2005) :

"Lessons Learned from Implementing an Electronic Records Management System".

هدفت الدراسة إلى متابعة تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية منذ بداية التحضير إلى مرحلة التدريب؛ من أجل التعرف على أي سبب ممكن أن يؤدي إلى فشل

تطبيق النظام وبالتالي وضع الحلول المناسبة له، وقد خرجت الدراسة إلى نتائج هامة بالرغم من التدريب المكثف فإن معظم الموظفين تذمروا من النظام الجديد (نظام إدارة الوثائق الإلكترونية) وهذا كان لثلاث أسباب : وجدوا النظام صعب الاستخدام، ووجدوا صعوبة في تنزيل النظام، ووجدوا أنهم سيضطرون إلى استخدام قواعد معقدة لتوجيههم في حالة عدم مقدرة النظام على توجيههم، كما توصلت الدراسة إلى أن النظام لا يؤدي إلى تقليل العمل الروتيني بل يؤدي إلى أتمتها.

(3)دراسة Hsu و آخرون (2009):

"Efficiency and Satisfaction of Electronic Records Management Systems in e-Government in Taiwan"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفاعلية والرضى عن أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية والمطبقة ضمن منظومة الحكومة الالكترونية في تايوان، وذلك اعتمادا على أساليب ومقاييس فاعلية نظام المعلومات الإدارية وشملت عينة الدراسة على (4,006) منظمة حكومية في تايوان تستخدم أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية ضمن استخداماتها للحكومة الالكترونية وقد توصلت الدراسة إلى أن فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية المركزية اكبر من تلك التي في المنظمات الحكومية الغير المركزية و وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية و رضى المستخدمين.

(4)دراسة(2012) Katuu بعنوان:

"**Enterprise content management (ECM) implementation in South Africa**"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في جنوب أفريقيا، ومن خلال مراجعة أدبيات الموضوع بينت الدراسة قلة الدراسات التي بحثت موضوع أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل عام وقياس أثر وفاعلية هذه الأنظمة بشكل خاص و بينت نتائج دراسة Katuu قلة خبرة المنظمات المبحوثة في كيفية الاستفادة من تلك الأنظمة وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها ضرورة إجراء المزيد من الدراسات التي تبين اثر هذه الأنظمة على الأداء في المنظمات المختلفة.

الفصل الثانـي

الاطار النظري للدراسة

1.2 العوامل المنظمية

2.2 نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

1.2العوامل المنظمية

1.1.2 المقدمة

بعد الإطلاع على العديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع لوحظ أن هنالك بعض العوامل الحرجة والتي تملك تأثيراً أكبر من غيرها. وعليه فإن العوامل المنظمية التي سيتم دراسة أثرها على نظام إدارة الوثائق الالكترونية في هذا البحث هي:

1- الثقافة التنظيمية
2- الهيكل التنظيمي
3- دعم الإدارة العليا
4- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

وتالياً نقدم شرح مفصل لهذه العوامل وأثرها على العمل في المنظمات على اختلاف وظائفها وأنواعها.

2.1.2 الثقافة التنظيمية Organizational Culture

يعتبر عامل الثقافة التنظيمية من أهم العوامل المؤثرة في شتى مظاهر المنظمة وقد تمت دراسة هذا الموضوع بشكل مكثف عبر علماء الإدارة ومن أهم الباحثين في هذا المجال (Harrison,1978; hofstede,1980 ;Jones,1983;Quinn and Mekarthy ,1985 ; Cooke & Lafferty 1987; Daft , 1988 ; Schein(1992); Denison and Mirsha (1995) Bowman ,1995 ; Cameron & Queen ;2000; hvovinen, 2005).

وتُعرف الثقافة التنظيمية بأنها " مجموعة من المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية معينة" (الأفي، 2013). في حين يراها المغربي(2008) على أنها " نماذج

من القيم والمعتقدات والمعايير وأنماط السلوك والتوقعات التي يشترك فيها أعضاء المنظمة والتي توضح معنى وقيمة المنظمة بالنسبة لأعضائها وتحدد لهم القواعد الملزمة وتخلق الانسجام والتجانس فيما بينهم".

ويرى (الأغا و آخرون ، 2012) بأن هنالك علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية السائدة وتطبيق الإدارة الالكترونية. كما أكدوا على ضرورة الاهتمام بإصدار التشريعات الضرورية وتطوير التنظيم الإداري وتدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الالكترونية. والباحث يتفق مع هذا الرأي حيث أنه من التعريفات السابقة نلاحظ بأن سلوك الموظفين وثقافتهم تلعب دور كبير في قبول أي نظام جديد أو رفضه. فلذلك لتطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية الحديثة فلا بد من تهيئة بيئة مناسبة وقانونية تتماشى مع هذه الأنظمة الحديثة.

ويشير الصبيحات(2013) أن الثقافة التنظيمية تدور حول "منظومة من الأنساق الفكرية، والاجتماعية، والعينية، والبيئية التي تشكل العادات، والقيم والمعتقدات للعاملين في المنظمات المختلفة وردود أفعالهم التي تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من عمل المنظمة، وفي سلوك الأفراد، كما تحدد الأسلوب الذي تتبعه الإدارة في قراراتها وإدارتها وتعاملها مع كافة العاملين في المنظمة".

ويذكر (Pool, 2000) أن الثقافة التنظيمية هي "مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة" . ويوافقه Smith, 2002) بالإشارة إلى أن الثقافة التنظيمية تمثل قيم واعتقادات و مدركات وافتراضات وقواعد ومعايير وأشياء من صنع الإنسان، وأنماط سلوكية مشتركة.

وللثقافة التنظيمية العديد من الأنواع تختلف من بيئة تنظيمية إلى أخرى. ومن أبرز أنواعها ما ذكره المغربي (2008):

1- الثقافة البيروقراطية (Bureaucratic Culture) في هذا النوع يتم تحديد المسؤوليات والسلطات بشكل واضح فالعمل يكون منظماً والوحدات تعمل بتنسيق تام، وعادةً ما تكون السلطة بشكل هرمي.

2- الثقافة الإبداعية (Innovative Culture) وتتميز بتوفير بيئة للعمل تساعد على الإبداع ويتصف أفرادها بعدم الخوف من اتخاذ القرارات الخطرة.

3- الثقافة المساندة (Supportive Culture) تتميز بيئة العمل ببيئة تعاونية وجو أسري، كما توفر المنظمة الثقة والمساواة والتعاون ويكون الجانب الإنساني هو الركيزة الأساسية في بيئة هذه المنظمة.

4- ثقافة العمليات (Process Culture) وفي هذا النوع ينحصر الاهتمام على طريقة إنجاز العمل وليس النتائج التي تتحقق، ويعتبر الفرد الذي ينفذ عمله بدقة وتنظيم هو الفرد الناجح.

5- ثقافة المهمة (Task Culture) وهذا النوع يركز على تحقيق الأهداف وإنجاز العمل بطرق مثالية و بأقل المصادر والتكاليف.

6- ثقافة الدور (Role Culture) وهذا النوع يركز على التخصص الوظيفي ويهتم بالقواعد والأنظمة وثبات الأداء.

كما تم تقسيم الثقافة التنظيمية من قبل بعض الباحثين إلى نوعيين هما:

أ- الثقافة القوية (Strong Culture).

ب-الثقافة الضعيفة (Weak Culture).

مما سبق يمكن القول أن الثقافة التنظيمية ما هي إلا مجموعة من القيم و الأفكار والمعتقدات والقوانين التي تسود داخل المنظمة في إطار السلوكيات التي تسيطر على أعضائها. بالإضافة إلى أنها تحدد ما تعتبره المنظمة مهم أم غير مهم.

1.2.1.2 أهمية الثقافة التنظيمية وأبعادها

تقوم الثقافة التنظيمية بدورٍ هام في منظمات الأعمال، حيث تزود المنظمة والعاملين فيها بالشعور بالهوية، وكلما كان من الممكن التعرف على الأفكار والقيم التي تسود في المنظمة كلما كان ارتباط العاملين قويًا برسالة المنظمة (Saryrih ,2003). كما أن الثقافة التنظيمية تعتبر إحدى عناصر هوية المنظمة وتتمثل في طريقة التفكير وأسلوب أداء العمليات، ليكتسب الأعضاء الجدد الثقافة التنظيمية لتحقيق الانتماء وضمان البقاء في المنظمة(Su, 2006).

أما رشيد(2003) فلخص أهمية الثقافة التنظيمية من خلال الآتي:

1- الثقافة التنظيمية تشكل الملامح المميزة للمنظمة، وهي مصدر فخر و اعتزاز العاملين بها.
2- الثقافة التنظيمية القوية تعتبر عنصراً فعالاً و مسانداً للمنظمة على تحقيق أهدافها و وتلبية رغباتها و خصوصاً عندما تكون الثقافة التنظيمية مقبولة من غالبية العاملين.
3- الثقافة التنظيمية القوية تسهل مهمة الإدارة فلا تلجأ المنظمة لاتخاذ الإجراءات الرسمية والصارمة للوصول للهدف المطلوب.
4- ثقافة المنظمة تلعب دوراً هاماً في استقطاب العاملين المناسبين للمنظمة، فالمنظمات الطموحة تجذب العاملين المميزين القادرين على الابتكار والتفوق.

5- الثقافة التنظيمية تعد عنصراً مؤثراً على قابلية المنظمة على التغيير ومواكبة التطورات الحديثة وخصوصاً التكنولوجية.

وهنالك مجموعة من الأبعاد تشكل الثقافة التنظيمية لأي منظمة ، ومن الطبيعي أن تختلف الثقافة التنظيمية من منظمة إلى أخرى ، وحتى داخل المنظمة نفسها ، أما اختلاف الثقافة بين المنظمات فيعني أن المنظمة تتميز بدرجة عالية من الخصوصية و حتى لو كانت هناك خصائص مشتركة بين الثقافة التنظيمية لمنظمة معينه و الخصائص التنظيمية لبقية المنظمات ، فمن الممكن مثلا أن تحقق العديد من الثقافات قيم العمل الجماعي و الجودة و التميز في الولاء غير أن تلك القيم قد تختلف اختلافا واضحا بين المنظمات بعضها البعض(الأفي، 2013).

وقد قام (Su, 2006) بوضع إطار لأبعاد الثقافة السائدة في تلك المنظمات و تشمل :

1- الالتزام اتجاه الموظفين
2- تقييم العاملين.
3- المسار الوظيفي.
4- الرقابة.
5- صناعة القرار.
6- المسؤولية.
7- الاهتمام بالأفراد.

بينما أشار الطائي والنوفل(2003) إلى خمس متغيرات أساسية قد تمثل الأبعاد الأساسية للثقافة التنظيمية وهي:

1- بعد إدارة التغير : و يشير إلى شعور الموظفين تجاه المنظمة.

2- بعد تحقيق الأهداف: و يشير إلى تصور العاملين حول كيفية تحقيق المنظمة للأهداف

3- بعد فرق العمل المنسقة: يشير إلى تصور الموظفين لمدى توفر التعاون و التنسيق في أداء الأعمال بين الأفراد و المجموعات.

4- بعد التوجه للعملاء: ويشير إلى مدى شعور الموظفين بأن المنظمة تلبي احتياجات عملائها.

5- قوة الثقافة: شعور الموظفين بأن القيم و الأهداف تحظى بموافقة أفراد التنظيم.

أما (Smith ,2000) فقد حدد مجموعة من أبعاد للثقافة التنظمية على النحو الآتي:

- الفردية المباشرة : و تعبر عن درجة المسؤولية و الحرية و الاستقلال لدى الأفراد.

- التسامح مع المخاطر: ويشمل تشجيع المنظمة لموظفيها على اتخاذ المخاطر لغايات الإبداع.

- التوجيه: قيام المنظمة بوضع أهداف و توقعات أدائية واضحة.

- التكامل: وتشمل تشجيع المنظمة للعمل بشكل منسق.

- الرقابة: ويعني استخدام القواعد و الأنظمة و التعليمات للإشراف المباشر على الموظفين و ضبط سلوكهم.

- الهوية: وهو انتماء الموظفين للمنظمة ككل بدلا من انتمائهم للوحدات التي يعملون فيها.

- نظام المكافأة: كيفية توزيع المكافآت على الموظفين حسب معايير معينه.

- التسامح مع النزاع: تشجيع المنظمات لموظفيها على إظهار الصراعات و الانتقادات بشكل صريح.

2.2.1.2خصائص الثقافة التنظيمية وأهدافها

توصل الباحثون في هذا المجال للعديد من خصائص الثقافة التنظيمية من خلال دراسة المفاهيم المتعددة لها، فقد أشارت الخلايلة (2014) أن الثقافة التنظيمية تتسم بالخصائص التالية:

– متكاملة: حيث تتجه إلى إيجاد التناسق والتناغم بين مكوناتها المختلفة.

– مكتسبة: من خلال الممارسات والخبرة السابقة وتفاعل أعضاء المجتمع.

– متكيفة متطورة: سواء مع البيئة المادية والطبيعية، ومع احتياجات الإنسان البيولوجية والنفسية من جانب ثاني ومع تطور الثقافات المجاورة من جانب ثالث.

وتتمثل أهداف الثقافة التنظيمية في "تزويد المنظمة والعاملين فيها بالإحساس بالهوية بحيث يؤدي وجودها إلى تنمية الشعور بالذاتية والهوية الخاصة بالعاملين ،وتعطيهم تميز .لأن مشاركة العاملين نفس القيم والمعايير والمدركات تعطيهم الشعور بالتوحد، مما يساعد على تطوير الإحساس بغرض مشترك، وخلق الالتزام برسالة المنظمة" (2003، Saryrih).

ويشير الطائي والنوفل(2003) أن الثقافة التنظيمية هي التي تشكل مرجعية نشاط المنظمة وتحديد سلوك العاملين كدليل مرشد ومهم، بحيث تدعم وتوضح معايير السلوك بالمنظمة. ؛ فالثقافة تقود أقوال وأفعال العاملين مما يحدد بوضوح ما ينبغي قوله أو عمله في كل حالة من الحالات. وبذلك يتحقق استقرار السلوك المتوقع من الفرد في الأوقات المختلفة وكذلك السلوك المتوقع من عدد من العاملين في الأوقات المختلفة.

3.2.1.2 أثر الثقافة التنظيمية في فاعلية أداء المنظمة

تُعد الثقافة التنظيمية من العوامل ذات التأثير المتعدد الجوانب، فهي تؤدي أدواراً عديدة من أهمها: أنها تؤثر على إجراءات العمل في المنظمة، وتساهم في تحقيق فعاليتها، وتساعد على الإحساس بالهوية، وتدعم استقرار المنظمة كنظام اجتماعي (المغربي، 2008).

كما تلعب الثقافة التنظيمية دوراً واضحاً في فعالية الأداء في المنظمة من خلال التأثير على ثقافة العاملين حيث تشجعهم على التعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتساعد على التكيف مع الظروف البيئية الخارجية والداخلية للمنظمة (النجار، 2005).

ووضح رمضان(2001) الدور الذي تؤديه الثقافة التنظيمية في فعالية الأداء في المنظمات من خلال الجوانب التالية:

أولاً: هي بمثابة دليل للإدارة والعاملين، تشكل لهم نماذج السلوك والعلاقات التي يجب إتباعها والاسترشاد بها.

ثانياً: هي إطار فكري يوجه أعضاء المنظمة الواحدة وينظم أعمالهم وعلاقاتهم وإنجازاتهم.

ثالثاً: العاملون بالمنظمات لا يؤدون أدوارهم فرادى أو كما يشتهون، وإنما في إطار تنظيمي واحد.

رابعاً: تعتبر الثقافة التنظيمية من الملامح المميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات، وهي كذلك مصدر فخر واعتزاز للعاملين بها، وخاصة إذا كانت تؤكد قيماً معينة مثل الابتكار والتميز والرياده.

خامساً: الثقافة القوية تعتبر عنصراً فاعلاً للإدارة ومساعداً لها على تحقيق أهدافها وتوجهاتها.

سادساً: الثقافة القوية تيسر مهمة الإدارة والمديرين، فلا يلجئون إلى الإجراءات الرسمية أو الصارمة لتأكيد السلوك المرغوب.

سابعاً: تعتبر الثقافة القوية ميزة تنافسية للمنظمة إذا كانت تؤكد على سلوكيات خلاقة كالتفاني في العمل ولكنها قد تصبح ضارة إذا كانت تؤكد سلوكيات روتينية تلتزم بالتقاليد وتبتعد عن كل ما هو جديد ومبتكر.

3.1.2 الهيكل التنظيمي Organizational Structure

1.3.1.2 مفهوم الهيكل التنظيمي للمنظمة

تعددت التعريفات الخاصة بالبناء التنظيمي من باحث لأخر، إلا أن الجميع اتفقوا على إن البناء التنظيمي للمؤسسة هو الذي يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية المختلفة، بالإضافة لتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتلبية أهداف المنظمة واستراتيجيها (العساف، 2001). ومع التغيرات البيئية الحديثة ظهرت أشكال تنظيمية أكثر قدرة على التكيف مع البيئة الديناميكية مثل هيكل المصفوفة و هيكل الشبكة.

ونستطيع النظر للهيكل التنظيمي على أنه "هو الشكل العام للمنظمة والذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصات العاملين بها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين والرؤساء والموظفين وبين الإدارات والأقسام المختلفة، وارتباطها الإداري بالمنظمات الأعلى والمنظمات الموازية" (حريم والخشالي، 2006). ويعتبر الهيكل التنظيمي من أهم عناصر البيئة الداخلية من حيث تناسبه مع مجال عمل المنظمة وتخصصها واستيعابه لاحتياجاتها من الوظائف والتخصصات وقدرته على الوفاء باحتياجات العمل مع العلاقة الوظيفية ومساهمته في تبسيط إجراءات العمل

وتحقيق السلاسة في انسياب القرارات والأوامر والتوجيهات من الإدارة العليا إلى الإدارات الوسطى والإشرافية والتنفيذية وكذلك انسياب الاقتراحات والأفعال من التنفيذيين والإدارات ولمساهمته في تحقيق هذه الأهداف تتجلى أهميته كعنصر ايجابي ومؤثر في المناخ التنظيمي وفي فاعلية أداء المنظمة (Bleiklie, 2005).

2.3.1.2 أهمية الهيكل التنظيمي للمنظمة

على الرغم من الباحثين على ماهية الهيكل التنظيمي و مكوناته و خصائصه، إلا أنهم جميعا يعتبرون أن الهيكل التنظيمي وسيلة هادفة تسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة. (العساف،2001). ويشير الحجاحجة (2004) إلى أهمية الهيكل التنظيمي من خلال مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها، وذلك من خلال :

1- المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح.

2- تسهيل تحديد أدوار الأفراد في المنظمة.

3- المساعدة في اتخاذ القرارات.

ويرى رشيد (2003) أن الهيكل التنظيمي الجيد يحقق مجموعة من الفوائد أهمها:

1- تركيز الجهود لربط الأنشطة بالأهداف المطلوب تحقيقها.

2- توضيح كيفية تدفق العمل.

3- تجنب الازدواجية في العمل و التعارض في المهام.

و من الآراء السابقة يتبين بوضوح أهمية وجود و تصميم هياكل تنظيمية جيدة ومناسبة للمنظمة تساعدها في انجاز أنشطتها و تحقيق أهدافها المرسومة بدقة و وضوح و فعالية، إذ انه بدون وجود هيكل تنظيمي جيد و مناسب تتخبط المنظمة في تلمس طريقها و سيرها نحو تحقيق أهدافها. بل ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تحقيق أهداف معاكسة تماما لما

ترغب فيه المنظمة، مما يجعلها عرضة إلى الانحدار والتراجع، إضافة إلى ما يمكن أن يسببه ذلك من هدر لموارد المنظمة المالية و المادية و غيرها.

ويرى (Crowson et al 1990) بأن دور الإدارة الوسطى سيتم اختصاره في المنظمات في حال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والإدارة الالكترونية.

والباحث يتفق مع هذا الطرح حيث أنه أصبح لزاماً على المؤسسات تصميم هياكل تنظيمية تتلاءم مع أنظمة التكنولوجيا المستخدمة مثل نظم تدفق العمل ونظم إدارة تدفق الوثائق الالكترونية وسيزيد من كفاءتها.

3.3.1.2 مبادئ وأبعاد الهيكل التنظيمي للمنظمة

هنالك مجموعة من المبادئ لا بد أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تصميمها للهيكل التنظيمي وذلك لتحقيق النجاح والفعالية في المنظمة ومن أهم هذه المبادئ حسب ما ذكرها عابدين وأبو سمرة (2001):

- مبدأ الكفاية و الفاعلية: الهيكل التنظيمي غايته تحقيق الأهداف بأقل تكلفة و ونتائج أكثر ايجابية.

- مبدأ نطاق الإشراف: وجود الإدارة العليا في المنظمة كالمدير أو الرئيس يحقق فعالية في نطاق إشرافهم على مرؤوسيهم وفقا للأنظمة المعمولة.

- مبدأ التخصص و تقسيم العمل: كلما كان تصميم الأدوار و الوظائف حسب كفاءة الأفراد متوازنا كلما زاد في تحقيق نتائج أفضل.

- مبدأ الفصل بين التنفيذ و المراقبة: يعني كلما كان المدير المنفذ للوظائف منعزلا عن المراقب المدقق كلما كان هناك روح في العمل و المبادرة أفضل.

- مبدأ المرونة: كلما كان الهيكل التنظيمي مرناً كلما كان أكثر فاعلية ومواكبا للعصر.

- تسهيل عملية القيادة: إذ توفر المناخ الملائم للرئيس لتنفيذ كامل اختصاصاته.

وبالرغم من إجماع المفكرين والباحثين على أهمية الهيكل التنظيمي ودوره الحيوي في أداء المنظمات وتحقيقها لأهدافها، إلا أنه لا يتوافر إجماع بينهم على ماهية أبعاد الهيكل التنظيمي وتباينت وجهات نظرهم في هذا الشأن بدرجات متفاوتة (حريم والخشالي، 2006).

فقد أشار (Gornitzka, 2004) بأن الهيكل التنظيمي يتكون من العناصر الأساسية آلاتية:

- التخصص في العمل: ويشير إلى أي مدى يتم تقسيم وتجزئة الأنشطة إلى وظائف وأعمال منفصلة.

- تجميع الأعمال: ويشير إلى الأساس أو الطريقة التي تعتمد لتجميع الأعمال أو الوظائف.

- سلسلة الأوامر: وهو خط سلطة متصل يسير من قمة المنظمة إلى أدنى المستويات ويوضح من يتبع لمن.

- نطاق الإشراف: ويشير إلى عدد المرؤوسين التابعين مباشرة لمدير أو رئيس واحد.

- المركزية/اللامركزية: حيث يتم صنع القرارات.

- الرسمية: وتمثل درجة معيارية الأعمال.

في حين أشار اللوزي(2002) "أن التنظيم البيروقراطي/الآلي يتصف بوظائف روتينية جداً تتحقق من خلال التخصص العالي والرسمية العالية من القوانين والقواعد، ووظائف يتم تجميعها على أساس وحدات وظيفية، وسلطة مركزية، ونطاق إشراف ضيق، وعملية صنع القرارات التي تتبع سلسلة الأوامر. وأن هذا التنظيم جامد، لكنه كفء، وذلك بعكس التنظيم العضوي".

وفي ذات السياق اقترح حريم والخشالي(2006) ثلاثة أبعاد للهيكل التنظيمي وهي

(الرسمية، التخصص ،المركزية)

ويرى (توفيق، 2006) بأن هناك جوانب عديدة في الهيكل التنظيمي ذات العلاقة بإدارة المعرفة، وأهمها الهيكل الرأسي، تعزيز إدارة المعرفة من خلال جماعات الممارسة، و دعم ومساندة إدارة المعرفة من خلال هياكل متخصصة.

ويرى غنيم (2003) أن التنظيم الإلكتروني يعتمد على إجراء تغييرات، وتعديلات في الهياكل التنظيمية، لمواجهة مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية وعيوبها. ويتم ذلك من خلال الآتي:

1- إجراء تعديلات في أشكال الهياكل التنظيمية، حيث يتم تحويلها من الشكل الرأسي، إلى الشكل الأفقي، مما يساعد على وجود تدفق أفضل للمعلومات، ورفع كفاءة عمليات الاتصال بالمنظمة.

2- إعادة تجميع الوظائف، وتوزيع الاختصاصات، واستحداث بعض الوحدات، وتحويل البعض الآخر إلى وحدات تعمل وفقاً للنظام الإلكتروني.

وفي ضوء ذلك فإن الأنماط التنظيمية الجديدة تتسم بالسرعة، والتغيير، كما أنها قادرة على التكيف مع المتغيرات الخاصة بالبيئة الخارجية كافة، ولذا فإن هذه المكونات التنظيمية، قد شهدت تطورات كثيرة خلال الفترة الماضية التي سبقت ظهور تقنية الاتصالات والمعلومات، مما يعني أن إعادة التنظيم والتطوير كانت حالة طبيعية في مواجهة تلك التقنيات، إلا أن هذه التطورات التي غطت جميع هذه المكونات لم تكن واحدة في قوتها وأبعادها، ولكنها اختلفت باختلاف تأثرها بظهور تلك التقنيات (بخش، 2007).

4.3.1.2 دور الهيكل التنظيمي في فاعلية المنظمة

يؤدي الهيكل التنظيمي الفعال داخل المنظمة إلى توزيع علمي للأعمال والوظائف داخل المنظمة للقضاء على الازدواجية في العمل وتحديد العلاقات بين الأفراد العاملين في المنظمة بشكل جلي وواضح مما يساعد كل فرد في المنظمة على إدراك موقعه الإداري والقيام بالأعمال الموكولة إليه بفاعلية وكفاءة (Luthons, 1990).

ولعل دور الهيكل التنظيمي في فعالية أداء المنظمة يكمن في أن "كثيراً من الأعمال لا يستطيع الإنسان القيام بها بوحده؛ لان قدراته تبقى محدودة ووقته مقيداً أيضا، لذا فإن اشتراك عدد من الأفراد في أداء عمل بغرض تحقيق هدف معين، فإنه لا بد أن يتوافر إطار لتنظيم جهود الجماعة وتوجيهها نحو تحقيق الهدف والمتمثل في أقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة" (العساف،2001؛ مطر ، 2008).

ويرى توفيق (2006) أن الهيكل التنظيمي هو من أهم الموضوعات التي يبحث فيها علم الإدارة، وهو وسيلة الإدارة للوصول إلى الأهداف بطريقة أفضل وبأسلوب أكفأ وبموارد أقل.

ويعد الهيكل التنظيمي أحد الوظائف الأساسية للإدارة في المنظمة، فعندما يكبر حجم المنظمة وحجم أعمالها، المتنوعة، تظهر الحاجة الماسة للتنظيم والهيكلة ويمكن تحديد التنظيم بالجوانب التالية:

- توزيع الأعمال والأنشطة بشكل عملي.
- القضاء على الازدواجية في الاختصاصات.
- تحديد العلاقات بين العاملين بشكل واضح.

- توزيع مهام و مسؤوليات الإدارة المختلفة (الخير وآخرون، 2004).

مما سبق يمكن القول، أن الهيكل التنظيمي يعتبر من العوامل المنظمية المؤثرة للنهوض بالمؤسسة واستخدام التقنيات الحديثة وتطبيقها بشكل فعال.

4.1.2البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

لقد شهد العقد الأخير من القرن العشرين تقدماً هائلاً في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، وما زال هذا التطور حتى يومنا هذا يتسارع بخطى واسعة ، وقد أفرز هذا العصر العديد من آليات صناعة المعرفة والمزيد من التقنيات الحديثة التي جعلت العالم كالقرية الصغيرة.

وقد بين عثمان(2002) بأن العصر الراهن هو عصر الانسجام بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات وصلت إلى كل مجالات النشاط الإنساني الحديث في الاقتصاد والخدمات والاتصالات، حتى الشؤون السياسة أصبحت تعتمد على قواعد المعلومات والأنظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي لمساعدة السياسيين في اتخاذ القرارات الرشيدة، كما أن متطلبات العصر الحالي تتمثل في تحديث وتطوير الأنظمة الالكترونية للوصول لإدارة مميزه.

وفي ظل التطور التكنولوجي ظهرت تكنولوجية حديثة مثل: البرمجيات التعليمية المؤتمتة، شبكة الانترنت، البريد الالكتروني، الوسائط المتعددة، الفيديو التفاعلي، الأقمار الصناعية، الشبكات المحلية، الأرشفة الالكترونية، التجارة الالكترونية وغيرها، والتي خلقت فرصاً جديدة لاستثمارها في قطاعات الأعمال والخدمات والقطاعات الحكومية(الزهراني، 2005). ولقد أصبح لزاماً استخدام التكنولوجيا الحديثة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا حديثه.

والتكنولوجيا هي "عملية شاملة تقوم على تطبيق هيكل من العلوم والمعرفة المنتظمة، واستخدام موارد بشرية وغير بشرية بأسلوب منظم لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية في المجتمع"(الحيلة، 2002)، وتاليا تعريف بمفهوم البنية التحتية التكنولوجية وعناصرها وأهميتها في رفع سوية أداء المنظمات.

1.4.1.2 مفهوم البنية التحتية التكنولوجية

اتفق الباحثون على أن البنية التحتية لتقنية المعلومات هي مجموعة الوسائل والقدرات التي يتم تنظيمها عادة بواسطة منظمة مركزيه للمعلومات (عامر، 2007). فعلى سبيل المثال لا الحصر فأن شبكة الاتصالات التي تديرها مؤسسة معينه ويشترك في استغلالها العديد من المؤسسات التجارية والخدمية تشكل بنية تحتية مشتركة (الدلاهمة، 2008). وتشكل القوانين والأعراف الآليات التي تضمن استغلال كل من المكونات الفيزيائية والمعنوية لبنية تقنية المعلومات.

في حين يرى (Felck, 2010) أنها " مجموعة من عناصر تكنولوجيا المعلومات المشتركة فيما بينها و المكونة من عناصر الأجهزة و المعدات الصلبة و البرمجيات (hardware and software) و تكنولوجيا الاتصالات و العنصر البشري المتمثل بالمهارة والإدارة و القدرة على تشغيل هذا العناصر سوية بكفاءة لتحقيق الاتصال بينها للحصول على الخدمة من تلاحمها سوية".

وفي ذات السياق تشير عبد الفتاح (2008) أن البنية التحتية التكنولوجية لأي منظمة هي عبارة عن القاعدة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و التي تتشارك فيها كل أجزاء المنظمة و فروعها في شكل خدمات موثوقه لتقديم خدمات الربط الالكتروني.

أما سلطان(2000) فيشير إلى أن البنية التحتية التكنولوجية تمثل مدى تسهيل الشبكات الحاسوبية للوصول إلى قواعد البيانات من قبل وحدات المنظمة الخارجية و الداخلية . و تعرف أيضا بأنها هي الوحدات الصلبة و البرمجية و قواعد البيانات و الاتصالات و البيانات العملية المرافقة لتكنولوجيا المعلومات التي تسهل عمل المنظمات للوصول إلى أهدافها (Basu, 2004).

ويعرّفها الباحث بأنها العديد من التقنيات المتوفرة في مختلف أقسام المنظمة وتشمل الشبكات والبرمجيات والأجهزة والموارد البشرية المطبقة من قبل المنظمة لتسهيل إجراءتها وإدارة وثائقها وتسيّرها بشكل سري.

2.4.1.2 عناصر البنية التحتية التكنولوجية

بالرغم من صعوبة تحديد عناصر البنية التحتية التكنولوجية في أي منظمة، بسبب تعدد المكونات وضخامتها واختلافها، إلا أن هناك اتفاقاً على مجموعة من العناصر المكونة لها. وتتمثل هذه العناصر في الآتي:

أولاً– البرمجيات: أشار الدلاهمة (2008) إلى أن البرمجيات الحاسوبية رغم تعدد أنواعها وأشكالها تقسم إلى قسمين اثنين رئيسيين هما (برمجيات التشغيل و برمجيات التطبيقات).

وأورد نوفل(2003) عدة أمثلة على برمجيات التشغيل منها نظم التشغيل ومراقبة الاتصالات ونظم إدارة قواعد البيانات غير الجاهزة، والمترجمات ، وبرامج مراقبة الأداء، بينما تتمثل برمجيات التطبيقات في برمجيات معالجة النصوص، و برمجيات الجداول الإلكترونية، وبرامج قواعد البيانات الجاهزة، والحُزم الجاهزة وغيرها.

ثانياً– شبكات الاتصال: تشتمل على تكنولوجيات الاتصالات بمختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت Internet، والشبكات الداخلية الإنترانت Intranet، والشبكات الخارجية/الأكسترانت

Extranet، والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها (الصيرفي، 2007).

ثالثاً– الأفراد: وتشمل :

–المستخدمين النهائيين End Users، هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرون، المحاسبون، العملاء...الخ. وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام (النجار، 2005).

–الاختصاصيين الفنيينInformation Systems Specialists ، هم المسئولين عن تشغيل واستدامة النظام ، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً ، ومنهم محللو النظمSystem Analysts ، ومطورو البرامج Software Developers، ومشغلو النظام System Operators من العاملين (النجار، 2005).

رابعاً– الأجهزة :والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، مثل نظم الحاسبات Computer Systems بمختلف أنواعها، وملحقاتها Peripheral بمختلف أشكالها (عامر، 2008).

خامساً– قواعد البيانات: وهى مجموعة البيانات والوثائق التي سيتم تداولها داخل النظام.

3.4.1.2 دور البنية التحتية التكنولوجية في فاعلية أداء المنظمة

تتمثل أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل أي مؤسسة في عدة جوانب ذكر منها نوفل(2003) الآتي:

السرعة: حيث أن الإجراءات العملياتية على المعلومات تكون أسرع بكثير عند استخدام الحاسبات، وخاصة عند استرجاع تلك المعلومات. وجميع المؤسسات والأفراد يدركون هذه

الأهمية، فنلاحظ أن بعض الأنظمة تنفذ عمليات بثوان بينما تحتاج لأشهر إذا تم تنفيذها بشكل يدوي.

الدقة: حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم الآلية، وذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي. فعلى سبيل المثال في أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية قد تصل نسبة الدقة والسرية إلى 100%.

ويشير النجار(2005) وكذلك (Chung, 2005) أن البنية التحتية التكنولوجية توفر للمنظمة عدة مزايا تمكنها من إدارة نظمها وقواعدها بفعالية لأنها تعمل على:

- **توفير الجهد** : فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم الآلية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وتخزينها ، أو على مستوى استرجاع المعلومات والاستفادة منها من قبل المخططين والمستثمرين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين.
- **كمية المعلومات:** حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانات المكانية مقارنةً بالحفظ الالكتروني، حيث نستطيع وضع أرشيف المنظمة على جهاز حاسب واحد مقارنةً بعشرات المخازن الفيزيائية.
- **الخيارات المتاحة في الاسترجاع:** إن خيارات استرجاع المعلومات في النظم المؤتمتة أفضل عما هو عليه الحال في النظم التقليدية. فهنالك مرونة عالية في استرجاع المعلومات بسهولة ويسر. فعملية استرجاع وثيقة من خلال نظام الأرشيف الالكتروني تتم بأجزاء من الثانية في حين تحتاج إلى أيام في الوضع التقليدي.

وفي هذا السياق نستطيع التأكيد على أن المنظمة غير قادرة على تبني أنظمة معلوماتية حديثة سواء لإدارة الوثائق أو لإدارة علاقات الزبائن أو غيرها من الأنظمة الحديثة دون

تجهيز بنية تحتية قوية ممثله (بخدمات الاتصال، خدمات الأمن والسرية، خدمات قواعد البيانات، خدمات التطبيقات).

5.1.2 دعم الإدارة العليا

في عصرنا الحديث أصبح هنالك حاجه كبيره للتغيير في أساليب العمل الإداري ؛ وذلك بسبب التطور المتسارع في التكنولوجيا ، ونوعية القوى العاملة ، والتأكيد المستمر على مفاهيم الجودة الشاملة. فلذلك أصبح لزاماً على الإدارة العليا أن تدرك هذه التغيرات وتتعامل معها بشكل ملائم وتقديم الدعم في شتى المجالات داخل المؤسسة وخارجها لتقديم مشاريع حديثه تمكن هذه المؤسسات من مواكبة هذه التطورات (الحراحشه، الهيتي ،2006).

ومما لا شك فيه أن دعم الإدارة العليا يعتبر من العوامل المنظمية المهمة لنجاح وتطبيق الأفكار الإبداعية في المؤسسات وخصوصاً المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات. وعند الحديث عن متطلبات تكنولوجيا المعلومات لابد في النهاية من التركيز على أهمية دعم الإدارة العليا.

ويرى (Young, Jordan,2008) بأن دعم الإدارة العليا يعتبر من أهم عوامل نجاح أي مشروع تقني أو أي نظام معلوماتي؛ وذلك بسبب أنه قد تنعكس شخصية المدير على نجاح أو فشل المشروع.

وقد ذكر (Young,2005) بأن أهمية دعم الإدارة العليا في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات تأتي من نجاح الإدارة في إدارة الجوانب المرنة مثل الثقافة، التحفيز ، التأثير في الاعتقادات. والباحث يتفق مع هذا الرأي لأن الجوانب المعنوية في إدارة المشروع تعتبر أهم من الجوانب المادية وخصوصاً في مشاريع الإدارة الالكترونية وأقسامها.

ويرى (الأغا و آخرون ، 2012) بأن هنالك علاقة ارتباط موجبة بين أنماط القيادة

الإدارية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية.

كما أن (Zwikael ,O,2008) أكد أيضاً على أن دعم الإدارة العليا تعتبر من العوامل الأكثر تأثيراً في تنفيذ المشاريع وخصوصاً مشاريع البرمجيات. كما حدد بعض الأمور التي قد تؤثر فيها الإدارة العليا والتي قد تؤثر في نجاح المشروع ومنها: تحديد إجراءات المشروع، تحديد المدراء المسئولين عن تنفيذ المشروع، تحديث إجراءات المشروع بشكل مستمر ، إشراك مدراء المشروع منذ بداية انطلاق المرحلة الأولى ، العمل على موائمة الهيكل التنظيمي مع آليات تنفيذ المشروع ، التأكيد على وجود مقاييس لنجاح المشروع، التخطيط لمصادر المشروع، إدارة المخاطر للمشروع، إدارة الجودة للمشروع، استخدام تقنيات وأدوات حديثة.

(Ifinedo,P,2008) قام بدراسة مجموعة من العوامل المؤثرة في نجاح نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وقد وجد أن عامل دعم الإدارة العليا من العوامل المهمة المؤثرة في نجاح أو فشل نظام تخطيط موارد المؤسسة.

وفي هذا السياق نلاحظ أن دعم الإدارة العليا يتمحور في نواحي متعددة كالتوثيق، وتمكين الموظفين، والتمييز وكذلك التركيز على ثقافة التعلم المستمر في المنظمة من خلال عقد الدورات التدريبية التي ترفع من مستوى أداء العاملين و تزيد في خبراتهم الوظيفية. مما يعكس ذلك على الموظفين في انجاز أعمالهم بالوقت المحدد وبدقة وفاعلية. ففي مجال دعم الإدارة العليا في التدريب فقد ركز (الحراحشه، الهيتي ،2006) على "أن دعم الإدارة العليا هو ضروري لضمان أن التدريب له فرصة بتحقيق النجاح على المدى البعيد. فدعم الإدارة العليا يساعد في خلق بيئة تنظيمية تقدر الإبداع والابتكار ووجهات النظر المختلفة

للمواهب المتنوعة، وبدون هذه البيئة فإن التنوع في التدريب قد لا يتم بصورة مستمرة، أو قد لا يكون له مستقبل متطور في الشركة، و عليه يجب على الإدارة العليا أن تقوم وبشكل مستمر بمراقبة وتقييم التدريب، و أن تضمن أن هناك اتجاهاً إيجابياً نحو البرامج التدريبية المقدمة، و أن التغذية الراجعة حول البرامج التدريبية يتم تقييمها من أجل التحسين في المستقبل."

أما (الحوري، فالح: 2008) فقد أشار إلى أن الإدارة العليا تعتبر موجهًا رئيسًا للتغيير الذي سيحد من الفروقات الفردية فيما يتعلق بتبني الموظفين لمنهج إدارة الجودة الشاملة ، وأن التزام ودعم الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لا بد من أن يكون ناتجا عن قناعة الإدارة العليا بما يمكن أن تحققه المنظمة من فوائد عديدة جراء تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة.

هذا وقد قدمت (Al–Faouri et al, 2009) مجموعة من التوصيات بضرورة اهتمام الإدارة العليا برفد دائرة تكنولوجيا المعلومات بالكوادر البشرية المؤهلة، وتوفير الدعم المالي الكافي لها. بالإضافة لتطوير إستراتيجية ممثله بفريق دائرة تكنولوجيا المعلومات والدوائر الأخرى. كما ولا بد من تحسين جهود الشراكة واستخدام فرق المهام المشتركة للتنسيق بين الدوائر المختلفة. وكذلك تشجيع قادة تكنولوجيا المعلومات على حضور جلسات تدريبية حول المهارات القيادية.

1.5.1.2 دور دعم الإدارة العليا في فاعلية أداء المنظمة

يعتبر دعم الإدارة العليا عامل مهم ينعكس على قدرة المنظمة في التحليل ويزيد من قدرة المديرين على وضع رؤى واضحة وصياغة استراتيجيات دقيقة لإدارة شؤون المؤسسة.

كما أن دعم الإدارة العليا لأنظمة المؤسسة المختلفة وبخاصة نظم إدارة الوثائق الإلكترونية يساهم في توضيح بيئة العمل، من حيث تحديد المهام والمسؤوليات المكلف بها كل فرد، والتقسيم التنظيمي، و تنسيق العمل، فالفوضى يجب أن تكون في أدنى مستوياتها كما يجب العمل على إزالة العقبات. (الحسنية، 1998).

كما أن دعم الإدارة العليا يضع هيكلية رسمية ومحددة لإدارة العمل واتخاذ القرارات، وهذا سيتيح انتقال الأوامر بشكل منظم عبر مستويات اتخاذ القرارات (ياسين، 2007).

2.2 نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

1.2.2 المقدمة

يتناول هذا الفصل المفاهيم المرتبطة بمتغير الدراسة التابع وهو نظم إدارة الوثائق الإلكترونية وفاعليتها، وقبل الخوض في المتغير لا بد من الحديث عن المظلة الشاملة لهذا الموضوع وهي الإدارة الالكترونية والتي تشمل جميع المفاهيم الالكترونية الحديثة.

2.2.2 نظم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية ظاهرة جديدة نسبياً، إذ لم تنشأ هذه الظاهرة إلا بعد أن تطورت تكنولوجيا المعلومات وذلك بعد القفزة العلمية الهائلة في تطور الحاسوب و برامجه و تطبيقاته، وبعد هذا التطور الهائل أصبحت الحياة شبه مستحيلة ، و منذ تكوين المنظمات العامة والخاصة وهي تبني تنظيمها وعملها في ضوء المعلومات والمعرفة التي تمتلكها، والتي تكون عادةً مخزونة في وثائق ورقية أو في عقول العنصر البشري، ومع تطبيق التكنولوجيا في عالم المنظمات وازدياد التحديات في ظل التنافس الكبير، أصبح لزاماً على هذه المؤسسات الأخذ بالأساليب الإدارية الحديثة، والتطبيق الأمثل لأنظمة المعلومات من خلال توفير البنية التحتية المتمثلة بالوسائل التقنية وما يلزم من متطلبات أخرى تواكب هذه الأنظمة (عليان والهمشري، 1988).

وفي هذا السياق برز إلى الواجهة نظام الإدارة بلا ورق أو الإدارة الإلكترونية، وهو مفهوم جديد من مفاهيم الإدارة الحديثة، وغاية تسعى إليها المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنشطتها للوصول إلى أعلى شفافية في العمل ، التخلص من البيروقراطية وترسيخ مفهوم اللامركزية في العمل(السلمي، 2004). حيث إن التعامل الإلكتروني هدف يتطلع إليه

جمهور المتعاملين مع المنظمات العامة والخاصة لتوفير الخدمات المميزة لهم وتخليصهم من الروتين والانتظار والتأخير. (Makmee, Sujiva & Kanjanawasee, 2010).

ويؤكد ذلك نجم (2004: 121) بقوله "تعد الإدارة الإلكترونية نمطاً جديداً من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات، ومجالات عملها، وعلى الإدارة، واستراتيجياتها، ووظائفها". والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما تعود أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة في العمل الإداري".

ويؤكد هاوكنز (Hawkins, 2000) أن العمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإدخال التقنية إلى بيئة العمل، يسهم في رفع مستوى أداء العاملين، وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، ويؤدي إلى سرعة المهام، واستثمار الجهد والوقت.

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية تستخدم نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، والاستفادة من تراكم المعرفة، والتقدم التقني، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات، على أساس من العدل، والمساواة، وكذلك دعم التشارك بالمعرفة والمعلومات.

3.2.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية (Electronic Management) من المصطلحات العلمية الحديثة في مجال الإدارة، وهي أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة في الحاسب الآلي، وشبكة الإنترنت، من أجل تحقيق الكفاءة، والفَعَالِيّة في أداء العمل الإداري (الفريح، 2003).

وترى أبو سنينة (2002) أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل التكنولوجيا، ونظم المعلومات، ووسائل الاتصال، والمعرفة العلمية، والتطبيقية المتعلقة بها، من أجل رفع مستوى الجودة، وتحقيق الفَعَالِيّة للمؤسسة.

ويرى الباز (2003) أن الإدارة الإلكترونية تعني الإفادة من تقنيات المعلومات، والاتصالات، في تسهيل سبل أداء العمل الإداري، بتغيير أشكال وسبل تقديم الخدمات والمعلومات، من الأسلوب الروتيني، إلى أسلوب يدار بواسطة الحاسب الآلي.

ويرى (Kaguna, 2009) أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين من أجل تحقيق الأهداف.

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والوسائط المتعددة، للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة، من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، وتقويم، لرفع كفاءة، وتطوير العمل الإداري، وتحقيق الأهداف المرجوة في أسرع وقت، وبأقل تكلفة.

4.2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى رفع مستوى الجودة والفَعَالِيّة للمؤسسات من خلال الاستخدام الملائم للتكنولوجيا، ونظم المعلومات، والاتصالات، ومن خلال المعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها، ويمكن تقسيم أهداف الإدارة الإلكترونية كما يراها بخش (2007) إلى:

- **أهداف إدارية:** وهي التي تحقق فوائد ومكتسبات على المستوى الإداري والتنظيمي، ومن أبرزها: تكامل أجزاء المنظمة وترابطها من خلال توظيف التكنولوجيا.

- **أهداف اجتماعية:** وهي التي تعزز السلوك الاجتماعي الجيد ، وتدعم العلاقات بين فئات المجتمع، وتزيد من مستوى التفاعل الاجتماعي بين الوحدات الإدارية.
- **أهداف اقتصادية:** وهي التي تؤثر في الجوانب التنافسية للمؤسسة، وتعزز من موقعها بين المؤسسات الأخرى، ومن أبرزها: تعزيز قدرة المنظمة التنافسية عن طريق تحسين المخرجات، وتخفيف الأعباء المالية.

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحسين مستوى الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير الجهد والوقت والمال، و تحقيق أقصى درجات الرضا للعاملين والمستفيدين.

5.2.2 أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إداراتها التقليدية، حتى استطاعت أن تخطو خطوات كبيرة من أجل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله النهائية. ويُنْظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر، في إدارة شؤون حياته وتفاصيلها(Kezar & Eckel,2002).

وتسعى معظم الدول إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، فقد أصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستخدمة في تطوير أعمال المؤسسات سواءً أكانت منظمات أعمال، أم منظمات حكومية، وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز

أعمالها ومعاملاتها الإدارية كلها من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بعقلية عالمية وبسرعة فائقة (غنيم، 2003) .

ويرى الباحث بأن الإدارة الالكترونية قد تقدم حلولاً منطقية لبعض الأزمات التي تشكل عبئاً على ميزانيات بعض الدول فعلى سبيل المثال قد تكون فكرة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لحل أزمات الطرق الخانقة نتيجة لزيادة التعداد السكاني أنجح من زيادة الأنفاق والجسور.

6.2.2 وظائف الإدارة الإلكترونية

قادت الإدارة الإلكترونية إلى إحداث تغيرات واسعة في بيئة الأعمال، وفي أساليبها، وطرق تنظيمها، وهي تعد حزمة متكاملة من العمليات المترابطة، للتخطيط، والتنظيم، والقيادة، والتقويم، وفقاً لمتطلبات المواكبة، والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات.

ويرى الصيرفي (2007) أن الإدارة الإلكترونية، تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، وتقويم، من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات، كما تقوم بالربط بين المنظمة والمستفيدين من خدماتها بهدف تطوير العلاقة بينهما. ويمكن إبراز وظائف الإدارة الإلكترونية في الآتي:

أ. التخطيط الإلكتروني

لا يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي، وذلك لأن كليهما ينصب على وضع الأهداف، وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أن غنيم (2003) يرى بأن التخطيط الإلكتروني يساعد على تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة، تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، التي تجعل أداء الأعمال يتم لحظياً،

فيختصر بذلك الوقت، والجهد، والتكاليف، فضلاً عن عنصر الأمان، مما يترتب عليه وصول المنظمة إلى أعلى مستويات الفَعَالِيّة.

ب . التنظيم الإلكتروني

يُعرَّف التنظيم الإلكتروني بأنه عملية بناء العلاقات بين أجزاء العمل ومواقعه، وبين الأفراد، من خلال سلطة فعَّالة تهدف إلى تحقيق الترابط بين أجزاء العمل بطريقة منظمة وفعَّالة. والتنظيم الإلكتروني هو تنظيم الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، معتمداً على التنظيم المصفوفي، والتنظيم القائم على الفرق والوحدات، والسلطات الاستشارية، والوحدات التي تدار ذاتياً، واللوائح والسياسات المرنة، وتعدد مراكز السلطة (العمار، 2008).

ويرى الباحث أن التنظيم الإلكتروني لا يقتصر على النواحي التقنية فحسب، بل يتعدى ذلك ليدخل في صلب عملية التطوير والتحسين للإجراءات، وهيكلة المنشآت، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، والتعامل مع الثقافات السائدة، والتحسين في تقديم الخدمة إرضاءاً للمستفيدين منها.

ج . القيادة الإلكترونية

يرى غنيم (2003)، أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على القائد الإلكتروني ذي الخصائص الأكثر ملائمة، والمنسجم مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالسرعة والتغيير، وبصفة عامة فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية مهارات المعارف التقنية، مثل: تقنية المعلومات، والحاسبات الآلية، وشبكات الاتصال الإلكترونية، والبرمجيات الخاصة بها، والتعامل الجيد معها.

د . الرقابة الإلكترونية

فقد مكنت النظم التكنولوجية الحديثة من عمل رقابه مميزه على الأعمال فعلى سبيل المثال أصبحت المنظمات تستخدم ذكاء الأعمال للرقابة وتقديم مؤشرات حول الأداء.

7.2.2 خصائص الإدارة الإلكترونية

تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز التعاملات بين أطراف التعامل من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية والمواقع الالكترونية . وازداد الأمل لدى المراجعين، وأصحاب المعاملات، والموظفين، إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية، التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن . ويمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في الآتي:

أ . السرعة والوضوح

ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضاً نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها، وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء العمل من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وذلك أمر وارد الحصول، فضلاً عن أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية ممن قد يضر وجودها بمصالحهم (مصطفى، 2001).

ب . الرقابة المباشرة

من خصائص الإدارة الإلكترونية، أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات، والكاميرات الرقمية، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية (السبيل، 2003).

ج . السرية والخصوصية

من خصائص الإدارة الإلكترونية، السرية والخصوصية للمعلومات المهمة، بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات. (الصيرفي، 2007).

د . عدم التقيد بالزمان والمكان

من خصائص الإدارة الإلكترونية أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم وفق قاعدة (7 x 24) ، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت، (الحسن، 2009).

هـ . إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها

حيث تهتم الإدارة الإلكترونية بإدارة الملفات، وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها في خزائن الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الآمنة، بحيث تتحول تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شكل رقمي. (أحمد، 2009).

ويرى الباحث أن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يستطيع أن يقدم للمنظمة هذه الخصائص وذلك من خلال الميزات التي يقدمها من سريه وتقليص للأعمال الورقية وتوزيع الصلاحيات للاطلاع على الوثائق والعمل عن بعد وتوفير إمكانية مراقبة كل موظف يطلع على الوثيقة وانسياب الوثيقة بشكل أوتوماتيكي وحل مشكلة العمل بشكل متزامن على الوثيقة.

8.2.2 نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

يُعدّ مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية من المفاهيم الحديثة والمعاصرة للثورة المعلوماتية الذي ارتبط بظهور شبكات الحاسوب وقواعد البيانات (الغرابي، 2008)، وقد قدم علماء وكتّاب الإدارة والباحثون في هذا المجال عدة تعريفات لمفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية، وسوف يتم التطرق إلى مجموعة من هذه المفاهيم لغرض توضيح ماهية إدارة الوثائق الإلكترونية.

يُعرّف بابا(2013) إدارة الوثائق الإلكترونية بأنها " عملية تخزين البيانات والمعلومات على وسيط إلكتروني لمدة طويلة الأجل لأهميتها وندرتها، وأسباب تاريخية وأمنية، واسترجاعها وقت الضرورة"، في حين يرى كارلو (Carlo, 2009) أن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ما هو إلا " استخدام الحاسبات الآلية في تجميع وتشغيل وتخزين ونشر الوثائق. فهي للمستخدم عبارة عن واجهة تحكم برمجية سهلة الاستخدام بسيطة التصميم يستطيع عبرها تنظيم كل ما يمتلك من وثائق وإدراج كل المعلومات المتوفرة حولها من صور وملفات سمعية وبصرية".

أما بلال وسهيلة (2011) فينظرون إلى نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على أنه "تطبيق معلوماتي جديد يقوم على أساس تخزين الملفات والمستندات عن طريق الماسح الضوئي والتقنيات الحديثة وحفظها كوحدة متكاملة ومترابطة وبأسلوب يتناسب مع أهمية المستند ومحتوياته وطريقة استرجاعه".

ويرى كساب (2008) أن هذا النظام يشبه أي نظام يدوي لحفظ المستندات من حيث استخدامه للهيكل العام لوسائل حفظ المستندات والذي يشمل على دواليب (Cabinet)، وأدراج (Drawer) ، والحافظة (Folder)، التي يتم الحفظ بها، والملفات

(File) وأخيرا المستندات Document، التي يتم العمل لها مسح باستخدام الماسح الضوئي Scanner.

ويتفق الباحث مع هذه التعريفات إلا أن التطور السريع في التكنولوجيا وفي ميزات نظم إدارة الوثائق الإلكترونية يجعل هذه التعريفات ناقصة نوعاً ما فالموظفين يستطيعون الدخول لوثائق المنظمة عن بعد والعمل عليها من خلال نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ومن خلال الأجهزة المحمولة أيضاً.

كما أن نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تتعامل مع البيانات والمستندات التي تعد أحد المصادر الأصلية في المنظمة سواء كانت تنتجها المنظمة في إطار عملها أو تتلقاها من خلال البيئة الخارجية التي تتعامل معها، ويتم التعامل مع هذه البيانات والمستندات من خلال نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بإعداد خطط وإجراءات التشغيل والتداول وضبط مسارات تدفق البيانات والمستندات بالمنظمة من خلال ضبط الدورة المستندية وإجراءات أداء الأنشطة الإدارية، مع تيسير وسائل الرقابة على هذه الإجراءات ومتابعة تنفيذها، لذا نجد أن الهدف من خلال نظم إدارة الوثائق الإلكترونية لم يكن فقط القيام بعمليات الرصد والجمع والمعالجة والتخزين، وإنما يكمن الهدف النهائي في عمليات الاسترجاع والتداول والبث الانتقائي للمعلومات والوثائق عند الحاجة إلى مجتمعات المستفيدين (عزيز، 2011).

9.2.2 مبررات الحاجة لنظام الوثائق الإلكترونية ومزاياها

برزت الحاجة واضحة لنظام إلكتروني فعال للحفظ والأرشفة؛ فلكل عصر تطوراته ومتطلباته، ولكل تطور من التطورات فوائد ترجى لتلك الجهود والأموال والأوقات المبذولة في العمل والتطوير، وقد برزت حاجة المنظمات الحكومية والخاصة لنظام الوثائق الإلكترونية

بسبب الحاجة لحفظ الوثائق المستخدمة واسترجاعها، علاوة على الحاجة لتسهيل تبادل المعلومات بين مستخدمي الأرشيف مهما كان حجمها بهدف توفير الوقت والجهد وتقليل الروتين نتيجة لتشعب وتعدد أعمالها (العمري والسامرائي، 2008).

ومن جانب آخر ظهرت الحاجة لهذا النظام بسبب ما تعانيه عملية إدارة الوثائق والمستندات بدون استخدام نظام إدارة الوثائق من صعوبات عديدة تتمثل في غياب آلية عملية الحصر وحفظ وتصنيف وفهرسة الوثائق وتوفير آلية بحث دقيقة فيها (العسكر، 2009).

ويشير شاع الدين (2011) إلى أن التحول من العمل بالأرشفة التقليدية إلى التوثيق الإلكتروني كان بسبب الحاجة إلى:

1) الحفاظ على الوثائق النادرة وسريعة التلف دون حجب وصول المستفيدين إليها.

2) سهولة استرجاع الوثيقة وفقاً لموضوعها أو تاريخ إنشائها أو جهة إنشائها.

3) سهولة الاستخدام حيث يمكن إطلاع مستفيدين عدة على الوثيقة الرقمية في آن واحد، كما يمكنهم الإطلاع عليها من أي مكان.

4) توفير تكاليف التخزين وذلك بدلاً من تخصيص أماكن لحفظ نسخ ورقية من الوثائق؛ إذ يمكن حفظ الوثائق الأصلية في مكان واحد وإتاحة النسخ إلكترونياً.

5) أمكانية عمل نسخ عدة من الأرشيف في حيز صغير جداً.

6) إمكانية حصول الموظف أو المدير الذي يريد مراجعة الوثائق على نسخة من الوثائق التي يريدها على قرص مدمج.

7) التقليل من استعمال الورق مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التي تتحملها المنظمة.

وقد أبرز عمار (2009) مجموعة من الصعوبات والمعيقات التي تعاني منها العملية التقليدية في الحفظ وأبرزت الحاجة لنظام الكتروني فعال ومنها فقدان بعض أو جميع المستندات والوثائق الهامة، وإهدار الكثير من الوقت والجهد بحثاً عن معلومات مهمة، وصعوبة حصر وتصنيف المستندات المطلوبة و غياب آلية التوثيق على الوثائق والمستندات، و تشتت الوثائق والمستندات و صعوبة الوصول إلى المستند المطلوب بسرعة، وانخفاض مستوى الحماية على المعلومات.

ويلخص برودبينت (Broadbent, 2007) مزايا نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمجموعة من الجوانب على النحو الآتي:

1) انسيابية العمل داخل النظام بحيث تنتقل الوثائق عبر مراحل العمل بسلاسة.

2) سهولة الاندماج مع تقنيات مختلفة مثل معالج الصور والماسحات الضوئية.

3) الحفاظ على السرية التامة للبيانات بحيث لا يطلع عليها إلا الشخص المصرح له بذلك.

ويضيف بابا(2013) على ما سبق مجموعة من المزايا الأخرى منها: الحاجة لتأمين البيانات ضد أية مخاطر محتملة، وتصنيف الوثائق بطريقة تلائم أسلوب العمل في المنظمة وذلك باستخدام أنماط معدة لذلك، إضافة إلى وجود أمكانية كبيرة لاستخدام أساليب البحث المختلفة للعثور على البيانات المطلوبة وبأسرع وقت ممكن.

ويرى الباحث، أن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يتسم بميزتين هامتين هما القدرة على تقويم إجراءات العمل ونوعيته وجودته وتكلفته، علاوة على قدرة هذا النظام على تسهيل الإتاحة لتحويل المجلدات إلى وثائق وأرقام وصفحات وكشافات، وهذا بلا شك يتيح للمستفيد الوصول مباشرة إلى الوثيقة المحددة مثل فهرس المحتويات.

10.2.2أهداف ومهام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

إن عملية انسياب المعلومات والمعرفة داخل المنظمة تعتبر أصل من أصول المنظمة ولا تستطيع أي منظمة من العمل والاستمرار والمنافسة دون ضبط هذه العملية بالشكل الصحيح والملائم.

واتفق أغلب الباحثين على أن لنظم إدارة الوثائق الإلكترونية هدفان رئيسيان هما:

الهدف الاستراتيجي البعيد لنظم إدارة الوثائق الإلكترونية، ويتمثل هذا الهدف في الوصول لبيئة بلا ورق وحكومة إلكترونية بلا تنقل ولا طوابير ولا وثائق ورقية. ويرى الباحث أن هذا الهدف من المستحيل تحقيقه 100% ، لكن كلما تم تقليص حجم التعامل الورقي يعتبر انجازاً كبيراً لأن هنالك بعض الوثائق من المستحيل تجاهلها وخصوصاً المالية منها. أما الهدف الآني للمؤسسة من نظم إدارة الوثائق الإلكترونية فهو مواجهة التدفق الهائل للوثائق والسيطرة على الأرصدة الأرشيفية المكدسة بمعالجتها وحفظها واسترجاعها في أسرع الأوقات التي تستجيب وسرعة العصر.

أما مهام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية فمتعددة حيث تتنوع بين اقتناء الوثائق والمعلومات (المدخلات)؛ بمعنى استيراد الوثائق الإلكترونية، فعلى النظام أن يكون قادراً على استيراد كل أنواع وأشكال الوثائق مهما كان شكلها وحجمها ومكان تواجدها، وبين المعالجة المادية للوثائق الرقمية ويشمل ذلك القراءة الضوئية للصور والتعرف على مكوناتها، ويجب أن يتضمن النظام تقنية تفكيك حروف الصورة وقراءتها، مع إمكانية تحويلها من الصورة إلى نص (الشرايعة، 2000).

ويرى العاني وجواد (2008) أن مهام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يتمثل في المعالجة الفكرية للوثائق الرقمية بحيث تتم المعالجة الفكرية من خلال التصنيف التوثيقي، والترتيب التوثيقي، والتكشيف التوثيقي، وإعداد أدوات البحث لغايات الاسترجاع والحفظ، هذا علاوة على مهمة البحث عن الوثائق والمعلومات الإلكترونية بسرعة و فاعلية.

11.2.2 التحديات التي تواجه نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

تتعرض نظم إدارة الوثائق الإلكترونية للعديد من التحديات والصعوبات والمعيقات، فبيئة النظم المكتبية هي التي تقوم بإنشاء وجمع واستلام المعلومات والوثائق، ومثال ذلك الوثائق التي يتم استلامها عبر البريد الإلكتروني، لذلك تخضع عملية إدارة الوثائق الإلكترونية لقواعد الحفظ والترتيب المعروفة في إدارة الوثائق. والقضايا التي تنشأ عن زيادة استخدام المعلومات الرقمية وتكنولوجيا الاتصال، جعلها تستخدم في اتخاذ القرار، ودعم مختلف الأنشطة الحكومية، لذا يجب تحديد هويتها وإطارها حتى يمكن إخضاعها لنظم حفظ ما ينعكس على إثبات وتحديد المسؤوليات بالمنظمة (القاضي، 2002).

ومع التغير في وسائل وأدوات التقنية الحديثة فإن أشكال الوسائط الإلكترونية تكون سريعة الزوال ما يجعلها غير متاحة ويصعب الوصول إليها، وفي الوقت نفسه فإن طبع الوثائق الإلكترونية على وسيط ورقي وحفظه بعد ذلك أصبح أمراً غير مقبول، لكن هناك العديد من النصوص التي تحتوي بطبيعتها على صور وأفلام متحركة يصعب طبعها مع النص، ويوجد تحديات ومشكلات أخرى تتعلق بعملية الحفظ وصعوبة إيجاد روابط وعلاقات بين الوثائق المختلفة، فمثلاً يصعب حفظ وثائق البريد الإلكتروني مع مرفقاتها، كما يصعب حفظ الرسائل ومرفقاتها مع نظام الحفظ العام الذي تتبناه المنظمة لتنظيم وترتيب الوثائق الأخرى ذات العلاقة (قنديلجي والجنابي، 2005).

ويشير (Barrnett,2009) أن من التحديات التي تواجه نظم إدارة الوثائق الإلكترونية عملية التطور السريعة والمذهلة في البرامج والمعدات التي تستخدم في إنشاء الوظيفة الرقمية، ويؤدي هذا إلى الحاجة إلى إهمال والاستغناء عن البرامج الحالية واستخدام البرامج والأجهزة الجديدة التي قد لا تتناسب وتتلاءم مع الوثائق الإلكترونية القديمة، بحيث لا يمكن قراءتها أو فهمها نتيجة لعدم قبول الأجهزة الحديثة لهذه البرامج ما يستلزم نقلها إلى وسائط تتلاءم مع هذه الأجهزة حتى تصبح متاحة لأطول فترة ممكنة.

ومن التحديات الأخرى سهولة الوصول إلى الوثائق الإلكترونية نتيجة للمرونة في استخدامها عبر شبكات الحاسوب، وبالتالي "تصبح أكثر عرضة للاختراق، لذا يجب الانتباه إلى ضرورة تأمينها حتى يتم منع الدخول غير المصرح به لها، إضافة إلى الربط الضروري بين الوثائق الإلكترونية وبين البيانات الواصفة لها داخل نظام الحفظ، حيث تعمل البيانات الواصفة هنا على تحديد ماهية تلك الوثائق وحماية تكاملها وتحديد المسؤوليات وجعلها متاحة طوال الوقت" (الغرابي، 2008).

وقد لخص ياسين (2006) مجموعة من التحديات التي تواجه نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على النحو الآتي:

1- الحاجة لتكامل المعلومات والوثائق وضرورة الانتباه لذلك عند الحفظ والحذف.

2- غموض معايير الضبط والحفظ لدى العديد من المنظمات.

3- قضايا الأمان وفقدان البيانات بسبب الاختراق أو تلف الأجهزة.

4- تحديد مسؤوليات الموظفين ومستخدمي الوثائق بوضوح.

ويضيف الباحث لما سبق من التحديات التطور في وسائط التخزين الحديثة حيث أن المنظمات قد تخزن معلوماتها على وسائط من المستحيل التعامل معها وقراءتها في الزمن

البعيد فعلى سبيل المثال لا الحصر نلاحظ بأن بعض المؤسسات سابقاً احتفظت ببياناتها من خلال الميكروفلم ولا تستطيع الآن استرجاع هذه البيانات، فلذلك لا بد أن تكون هنالك نظره إستراتيجية عن تطبيق هذه النظم.

12.2.2 فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

يشير مفهوم فاعلية النظام إلى مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية(الطائي والخفاجي، 2009)، وهناك اتفاق على المرتكزات الأساسية لمفهوم فاعلية النظام إلا أن ذلك لا يمنع من وجود قدرٍ من الاختلافات في نتائج الدراسات التي تناولت الموضوع ويعود ذلك إلى المداخل العديدة التي تطرقت إلى مفهوم الفاعلية (الخشالي وقطب، 2007).

وحدد نموذج (DeLone and McLean ,1992) ستة أبعاد رئيسية لنجاح نظم المعلومات هي: جودة النظام، وجودة المعلومات، والاستخدام، ورضا المستخدم، وتأثير الفردية، و تأثير المنظمة. وقد اعتبرها النموذج بأنها متغيرات مستقلة.

وفي هذه الدراسة سيتم النظر إلى نظم إدارة الوثائق الالكترونية كإحدى تطبيقات نظم المعلومات الإدارية و بناء عليه سنتطرق إلى مداخل تحديد وقياس فاعلية نظم المعلومات. فلقد تمخض عن الجدل حول مفهوم الفاعلية خمسة مداخل أساسية يمكن الاسترشاد بها في تحديد مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية(الطائي والخفاجي، 2009)، وهي على التوالي:

1- مدخل الهدف: وهو المدخل الأكثر شيوعا في الاستخدام ويحدد مفهوم الفاعلية على انه المدى الذي من خلاله يتمكن النظام من بلوغ أهدافه.

2- مدخل الموارد: يحدد هذا المدخل مفهوم الفاعلية في إطار الموقع التنافسي للمنظمة-

كنظام مع بيئتها الخارجية – بأنه قدرة المنظمة على استغلال البيئة في الحصول على الموارد النادرة ؛ إذ تحتل المدخلات محل المخرجات كاهتمام أساسي ويرى أنصار هذا المدخل أن تحسين الموقع التنافسي للمنظمة من خلال الحصول على الموارد، لا يعد الهدف بحد ذاته بقدر أن هذا التحسين سيعزز من قدرة المنظمة على بلوغ الأهداف.

3- المدخل الايكولوجي (رضا الأفراد): ترتبط الفاعلية في ظل هذا المدخل بمنفعة المشتركين ومصلحتهم. إذ تتحدد الفاعلية من خلال الدرجة التي يلبي بها النظام حاجات المشتركين وتوقعاتهم. وعليه فأن الافتراض الجوهري لهذا المدخل هو أن النظام موجود بشكل أساسي لمنفعة المشتركين ومصلحتهم إذ أن أهداف النظام تكون مهمة فقط إلى الحد الذي تحققه للمشتركين ومثل هذه المنفعة – بعدئذ- وليس بلوغ الأهداف.

4- مدخل العمليات: يعد هذا المدخل " الفاعلية" مكافأة للصحة الداخلية للنظام وسلامة عملياته وإجراءاته الداخلية فالمدى الذي يتمتع به النظام بالصحة هو الذي يحدد مستوى فاعليته. على الرغم من انفراد هذه المدخلات بمقومات تميز احدها عن المداخل الأخرى وتجعله ملائما في ظل ظروف محددة أو مجالات نشاط محددة أو مع أنواع محددة من الأنظمة، إلا أنها جميعا تتلامس مع بعضها البعض في نقاط مشتركة تعد جوهرية بشكل يتم التكامل فيما بينها. ويمكن أن يحدد مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية على انه" القياس لقدرة نظام المعلومات الإدارية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة والتي تسهم في تسهيل مهمة صنع القرارات بشكل يحقق رضا المستفيدين من هذه المخرجات(الخشالي وقطب، 2007).

ولكـي يكـون نظـام إدارة الوثـائق الإلكترونيـة فعـالاً فـي أي منظمـة لا بـد للعوامـل المنظمية أن تلعب دوراً أساسياً فيه، ولابد أن تتكامل هذه العوامل فيما بينها لوضع معايير تعمل بوصفها دليلاً إرشادياً لتطوير جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (بلال وسهيلة، 2011). ويرى عزيز (2011) أن إدراك وفهم الإدارة العليا لأهمية كل أنواع المعلومات في المنظمة وإدارتها، وفهم القضايا القانونية والتنظيمية والتكنولوجية هي من أهم أسس فاعلية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

كما إن قيام الوحدات الإدارية والموظفين بتحديد واثبات هوية إجراءات إدارة العمل، وتحديد القدرات التكنولوجيا الداعمة لها، ومتابعة وفحص الأنشطة اليومية المختلفة في المنظمة سيكون لها دور بالغ في مرونة وجودة عمل نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، هذا علاوة على الاهتمام بقضايا التدريب، والجودة، والتطوير، والتحديث، والتأهيل التكنولوجي للعاملين والموظفين، وتوفير البنية التحتية التنظيمية والتكنولوجية الداعمة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية (الجابري، 2008).

الفصل الثالث

منهجية الدراسه

1.3 المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة و مجتمع الدراسة وعينة الدراسة و كذلك الأداة (الاستبانة) التي استخدمت في جمع البيانات وتم اختبار صدق و ثبات الاستبانة ومن ثم التحليل الإحصائي بالأساليب الإحصائية للوصول إلى النتائج.

2.3 منهج الدراسة

انطلاقا من طبيعة البحث وطبيعة المعلومات المراد الحصول عليها تم الرجوع إلى الأدبيات المنشورة باللغتين العربية والانجليزية والمتعلقة بموضوع الدراسة من كتب و دراسات سابقة و مقالات حديثة للجانب النظري كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة وتحليلها و الكشف عن العلاقة بينها و اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج وتوصيات تسهم في تحسين الواقع و تطويره.

3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان و مؤسسة التطوير الحضري وذلك لتميز هذه الوزارة في تطبيق نظم معلومات إدارة الوثائق الالكترونية وذلك كون الوزارة واحدة من أهم المؤسسات الحكومية التي تم تطبيق نظم إدارة الوثائق الإلكترونية فيها.

4.3 عينة الدراسة

تم استخدام أسلوب العينة القصدية في اختيار أفراد عينة الدراسة، وذلك لأن أسلوب العينة القصدية هو الأنسب لتحقيق الهدف من الدراسة. حيث تم توزيع (150) استبانه على الموظفين المستخدمين لنظم معلومات الوثائق الالكترونية والأرشفة الالكترونية. وعند استرجاع الاستبانات بلغ عدد المسترجع منها (141) استبانه تم استبعاد (4) استبانات

بسبب عدم اكتمال إجابة المبحوثين عليها وبالتالي بلغت العينة النهائية للدراسة (137) موظفاً في وزارة الأشغال العامة والإسكان و مؤسسة التطوير الحضري وبمعدل استجابة (91.33) .

جدول (1) الاستبانات الموزعة و المسترجعة والصالحة للتحليل.

عدد الإستبانات الموزعة	عدد الإستبانات المسترجعة	عدد الإستبانات الصالحة للتحليل
150	141	137

5.3 أدوات الدراسة

بهدف الحصول على البيانات و المعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة تم اعتماد الأدوات و المصادر الآتية:

1- مصادر ثانوية:

تم الحصول على المعلومات عن طريق الرجوع إلى الكتب و الدراسات السابقة و المقالات ذات الصلة بموضوع الدراسة من اجل إعداد الإطار النظري و إثراء البحث.

2- مصادر أولية:

اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية عن طريق الاستبانة وذلك من خلال توزيعها على (150) موظفاً في وزارة الأشغال العامة والإسكان و مؤسسة التطوير الحضري وتكونت من 3 أجزاء:

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية و تشتمل على النوع الاجتماعي ، العمر، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، عدد سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: خصص هذا الجزء لقياس بعد العوامل المنظمية و يتكون من الفقرات **(1-32)** موزعة على النحو التالي :(**الثقافة التنظيمية (1-10)، الهيكل التنظيمي (11-18)، دعم الإدارة العليا (19-25)، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (26-32)**.

الجزء الثالث: خصص هذا الجزء لقياس فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية ويتكون هذا الجزء من الفقرات **(33-48)**.

وقد تم تطوير استبانه الدراسة بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة تتناسب مع متغيرات الدراسة الحالية وطبيعتها. والجدول التالي يلخص هذه الدراسات:

جدول (2) .أبعاد الدراسة

البعد	الدراسات السابقه
الثقافة التنظيمية	Smith, (2002); Su, S. (2006); Saryrih, (2003); Denison(1995).
الهيكل التنظيمي	Gornitzka, S. (2004); مطر (2008)
دعم الإدارة العليا	الأغا و آخرون ، 2012 Ifinedo,P,(2008)
البنية التحتية التكنولوجية	Chung, (2005); عامر، 2008
فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية	DeLone and McLean ,(1992); Broadbent, (2007); Maguire(2005)

وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي يحتسب أوزان للفقرات في الجزء الثاني و الثالث من الاستبانة بحيث تكون الإجابات موافق بشدة (5) درجات ،موافق (4) درجات ، محايد (3) درجات ، غير موافق (2) ، غير موافق بشدة (1) .

6.3 صدق أداة الدراسة:

عرضت أداة الدراسة على ستة من المتخصصين في مجال إدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية (ملحق رقم (2))، لمعرفة مدى ملائمة وصلاحية الفقرات المستخدمة لقياس **أثر** العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين و آرائهم ، وأعيدت صياغة بعض الفقرات في ضوء هذه الملاحظات.

7.3 المعالجة الإحصائية :

1.7.3 ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال ايجاد معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي، كما تظهر في الجدول التالي:

الجدول(3). معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة

البعد	معامل كرونباخ ألفا
الثقافة التنظيمية	0.82
الهيكل التنظيمي	0.88
دعم الإدارة العليا	0.86
البنية التحتية التكنولوجية	0.81
العوامل التنظيمية	**0.83**
فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية	**0.83**

يلاحظ من الجدول السابق أن معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة تراوحت بين (0.81-0.88) وهذا يعني أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات (استقرار) مقبول لأغراض الدراسة الحالية حيث أن الحد الأدنى لمعامل الثبات المقبول علميا هو 60% حسب(sekaran,2003)

2.7.3 اختبار التوزيع الطبيعي:

لاختبار فيما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي تم إيجاد معاملات (Kolmogrov-Smirnov).

وتبين من خلال الجدول(4) أن البيانات موزعة طبيعيا من خلال قيم (k-z).

الجدول(4). اختبار التوزيع الطبيعي

	N	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
تحرص الوزارة على إكساب الموظفين حب المنافسة و الإبداع في أداء أعمالهم.	137	3.760	0.000
تحرص الوزارة على تشجيع الإبداع و الابتكار في الأعمال.	137	2.911	.000
تحرص الوزارة على خلق ثقافة التعاون ما بين الأفراد العاملين.	137	3.118	0.000
تحرص الوزارة على أداء أعمالها بأقل كلفة ممكنة(جهد ، وقت ، مال)	137	3.708	0.000
تحرص الوزارة على تطوير قابليات و مهارات الأفراد العاملين.	137	2.532	.000
تحرص الوزارة على خلق ثقافة العمل كفريق لدى الأفراد العاملين.	137	2.838	.000

Asymp.	Kolmogorov-	N	
.000	2.410	137	تحرص الوزارة على خلق ثقافة التشارك بالمعرفة لدى الأفراد العاملين.
.000	2.393	137	تحرص الوزارة على الاحتفاظ بذاكرة منظميه خاصة بجوانب عملها المختلفة.
.000	2.588	137	تحدد رسالة الوزارة طبيعة النشاطات التي تمارسها مما يسهل إجراء أية تغييرات في طبيعة تلك النشاطات.
.000	2.644	137	تحرص الوزارة على اكتساب المعارف و المعلومات المختلفة الخاصة بعملها.
0.000	3.305	137	الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة ملائم لاحتياجات العمل.
.000	2.931	137	الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة.
.000	2.560	137	هناك وضوح في توزيع الصلاحيات و المسؤوليات في الوزارة.
.000	2.583	137	تعتمد الوزارة على تفويض الصلاحيات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
.000	2.970	137	هنالك مستوى عال من الاتصالات و التعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي في الوزارة.
.000	2.710	137	يساعد تقسيم العمل في الوزارة على تحقيق أهدافها.
.000	2.385	137	تتصف القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة بالمرونة.
0.000	3.520	137	يتم توثيق كافة القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة.
0.000	3.460	137	تدعم الإدارة العليا جميع البرامج و النشاطات التي تساعد الوزارة على التميز في الخدمات المقدمة.

Asymp.	Kolmogorov–	N	
0.000	3.289	137	تلتزم الإدارة العليا بالمسؤولية الأخلاقية اتجاه الإفراد العاملين في الوزارة.
.000	2.824	137	تمنح الإدارة العليا الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام و المدراء لأداء مهامهم.
.000	2.990	137	تخصص الإدارة العليا في الوزارة الموازنة و الموارد اللازمة للعمل.
.000	2.058	137	تقوم الإدارة العليا في الوزارة بخلق البيئة المناسبة التي تساعد الموظفين في انجاز أعمالهم بالوقت المحدد.
.000	2.412	137	تشجع الإدارة العليا في الوزارة جميع العاملين على إتباع السياسات التي تسهم في تطوير أدائهم.
.000	2.268	137	تقوم الإدارة العليا بعقد الدورات التدريبية التي ترفع من مستوى أداء العاملين و تزيد في خبراتهم الوظيفية
.000	2.737	137	يتم توثيق كافة القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة.
0.000	4.380	137	تمتلك الوزارة تقنيات معلوماتية حديثة كالحاسوب و ملحقاته و توفر المعلومات المطلوبة لجميع الموظفين.
0.000	3.281	137	تمتلك الوزارة شبكة داخلية تربط جميع العاملين في جميع الدوائر التابعة للوزارة
.000	2.953	137	تمتلك الوزارة البرمجيات اللازمة للتعامل مع جميع أنواع الملفات مثل الفيديو و معالجة الصور
0.000	3.672	137	تمتلك الوزارة السياسات و تقنيات المحافظة على الأمن و الخصوصية

	N	Kolmogorov-	Asymp.
تحرص الوزارة على التحديث و التطوير في أدوات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم و ظروف العمل و احتياجاته.	137	4.183	0.000
تقوم الوزارة بعقد الدورات التدريبية التي ترفع من أداء الموظفين على برامج الحاسوب المستخدمة في اداء العمل.	137	4.180	0.000
تقوم الوزارة بتحديث البرمجيات المستخدمة باستمرار من خلال شراء النسخ الجديدة للبرمجيات و مواكبة تطورات البرامج المستخدمة.	137	3.896	0.000
يعتمد الموظفون على النظام بصورة كبيرة في أدائهم أعمالهم	137	4.116	0.000
يمتاز النظام بسهولة الفهم و التعلم.	137	4.135	0.000
يساعد النظام على تحقيق أهداف المستفيدين بفاعلية.	137	3.198	0.000
يمتاز النظام بمتطلبات و إجراءات تشغيل واضحة.	137	3.369	0.000
يتم استخدام النظام من اجل أداء مهام منوعة داخل الوزارة.	137	3.096	.000
يحقق النظام ميزة تنافسية لوزارة الإشغال العامة.	137	3.055	.000
هناك إمكانية للإفادة من النظام في إصدار التقارير الدورية عن نشاطات وزارة الأشغال العامة.	137	3.755	0.000
يساهم نظام المعلومات في تطوير قدرات وزارة الأشغال العامة المختلفة.	137	4.061	0.000
يسهم نظام المعلومات في تحقيق اتصالات فاعلة بين مستويات الوزارة الإدارية المختلفة.	137	3.564	0.000
يخفض نظام المعلومات من الكلف الكلية التي تتحملها وزارة الأشغال	137	3.929	0.000

	N	Kolmogorov-	Asymp.
العامة.			
يتميز نظام المعلومات بسهولة الاستخدام للموظفين.	137	3.258	0.000
يتميز نظام المعلومات بسرعة الاستجابة.	137	3.586	0.000
يتميز نظام المعلومات بالمرونة و القدرة على التعامل مع المتغيرات المحيطة.	137	3.151	0.000
تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالحداثة.	137	4.341	0.000
يسهم نظام المعلومات في تحقيق مشاركة بموارد المعلومات و المعرفة من خلال ربط النظام بالفروع و الأقسام المختلفة.	137	3.841	0.000
يتميز نظام المعلومات بالقدرة على الإيفاء بالتزاماته تجاه المستفيدين.	137	3.942	0.000

3.7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة، حيث تم إيجاد:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic measure) لوصف عينة الدراسة حيث تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية للفقرات المعبرة عن محاور الدراسة.
2. تم إيجاد معاملات كرونباخ ألفا (Cronbach alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة.
3. تم استخدام اختبار VIF لاختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة وقوة النموذج.
4. تم إيجاد معاملات (Kolmogorov-Smirnov) لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

5. تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiplie linear regression) لاختبار أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير تابع واحد.

6. تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) لاختبار أثر متغير مستقل واحد في متغير تابع.

الفصل الرابع

نـتائج الـتحليل الإحصائي

واختبار الفرضيات

1.4 المقدمة

يهدف هذا الفصل بشكل رئيسي إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

2.4 وصف خصائص عينة الدراسة:

يتم في هذا الجزء وصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية من حيث (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة)، والجدول (5) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا للعوامل الديموغرافية.

الجدول(5). وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	74	54.0
	أنثى	63	46.0
العمر	20-30	35	25.5
	31-40	34	24.8
	41-50	40	29.2
	51-60	28	20.4
المستوى التعليمي	ثانوي	13	9.5
	كلية	31	22.6
	جامعي	74	54.0
	دراسات عليا	19	13.9
الحالة الاجتماعية	أعزب	40	29.2
	متزوج	97	70.8
عدد سنوات الخبرة	0-4	27	19.7
	5-8	22	16.1
	9-12	35	25.5
	من 12 فما فوق	53	38.7
	Total	137	100.0

من خلال الجدول(5) نلاحظ أن توزيع أفراد عينة الدراسة كان كالآتي:

1. النوع الاجتماعي: بلغت نسبة الذكور أفراد عينة الدراسة (54%)، وبلغت نسبة الإناث (46%).

2. العمر: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة ممن تتراوح أعمارهم ما بين (20–30) (25.5%)، ومن تراوح أعمارهم ما بين (31–40) (24.8%)، ومن تتراوح أعمارهم ما بين (41–50) (29.2%)، ومن تتراوح ما بين (51–60) (20.4%).

3. المستوى التعليم: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الحاصلين على الثانوية العامة (9.5%)، ونسبة الحاصلين على الكلية (22.6%)، ونسبة الحاصلين على المؤهل الجامعي (54%)، ونسبة الحاصلين على درجة الدراسات العليا (13.9%).

4. الحالة الاجتماعية: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من غير المتزوجين (29.2%)، ونسبة أفراد عينة الدراسة من المتزوجين (70.8%).

5. عدد سنوات الخبرة: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة ممن تتراوح خبرتهم ما بين (0–4) (19.7%)، ونسبة من تتراوح خبرتهم ما بين (5–8) (16.1%)، ومن تتراوح ما بين (9–12) (25.5%)، ونسبة من تزيد خبرتهم عن 12 سنة (38.7%).

لاختبار فرضيات الدراسة تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والترتيب واختبار تحليل الانحدار. وقد تم توزيع المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان باعتماد المعايير التالية:

– درجة الموافقة المرتفعة: وتشمل الفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية أكبر من (3.66) وبنسبة مئوية أكبر من (73.2%).

– درجة الموافقة المتوسطة: وتشمل مجموعة الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2.34–3.66) وبنسبة مئوية (46.8%–73.2%).

– درجة الموافقة المتدنية: وتشمل مجموعة الفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية أقل من (2.34) وبنسبة مئوية أقل من (46.8%).

3.4 وصف متغيرات الدراسة (المستقل والتابع).

1.3.4 وصف متغيرات العوامل المنظمية:

يختص هذا الجزء باختبار أبعاد متغير العوامل التنظيمية، حيث يمكن الإجابة على سؤال: هل تمتلك وزارة الأشغال العامة و مؤسسة التطوير الحضري تصورا واضحا عن ماهية و طبيعة العوامل المنظمية فيها كمنظمات ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية والترتيب لإجابات أفراد عينة الدراسة على معايير العوامل التنظيمية كما في الجدول(6).

الجدول(6). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل المنظمية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة الموافقة
الثقافة التنظيمية	3.10	.743	61.93	4	متوسطة
الهيكل التنظيمي	3.15	.755	63.08	3	متوسطة
دعم الإدارة العليا	3.40	.838	67.97	2	متوسطة
البنية التحتية التكنولوجية	3.65	.739	73.06	1	متوسطة
العوامل المنظمية	**3.30**	**.563**	**66.03**		**متوسطة**

يتضح من الجدول(6) أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على معايير العوامل التنظيمية من (3.10) بنسبة مئوية (61.93%) في حدها الأدنى لبعد "الثقافة التنظيمية"، وكانت في بعد "البنية التحتية التكنولوجية" (3.65) بنسبة مئوية (73.06%) في حدها الأعلى، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للمعايير (3.30) وبنسبة مئوية تعادل (66.03%) مما يدل على أن تطبيق العوامل المنظمية في وزارة الأشغال العامة و مؤسسة التطوير الحضري هو ضمن المستوى المتوسط.

وفيما يلي تفصيل للفقرات المعبرة عن أبعاد الدراسة المعبرة عن المتغير المستقل:

1.1.3.4 الثقافة التنظيمية:

الجدول(7). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن معيار الدراسة "الثقافة التنظيمية"

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
تحرص الوزارة على اكتساب المعارف والمعلومات المختلفة الخاصة بعملها.	3.34	1.087	66.72	متوسطة
تحرص الوزارة على أداء أعمالها بأقل كلفة ممكنة جهد ، وقت ، مال.	3.29	1.273	65.84	متوسطة
تحدد رسالة الوزارة طبيعة النشاطات التي تمارسها مما يسهل إجراء أية تغييرات في طبيعة تلك النشاطات.	3.26	.972	65.26	متوسطة
تحرص الوزارة على الاحتفاظ بذاكرة منظميه خاصة بجوانب عملها المختلفة.	3.13	1.104	62.63	متوسطة
تحرص الوزارة على خلق ثقافة العمل كفريق لدى الأفراد العاملين.	3.12	1.029	62.34	متوسطة
تحرص الوزارة على تشجيع الإبداع و الابتكار في الأعمال.	3.07	1.164	61.31	متوسطة
تحرص الوزارة على إكساب الموظفين حب المنافسة و الإبداع في أداء أعمالهم.	3.02	1.222	60.44	متوسطة
تحرص الوزارة على خلق ثقافة التعاون ما بين الأفراد العاملين.	2.99	1.137	59.71	متوسطة
تحرص الوزارة على خلق ثقافة التشارك بالمعرفة لدى الأفراد العاملين.	2.93	1.142	58.54	متوسطة
تحرص الوزارة على تطوير قابلية و مهارات الأفراد العاملين.	2.82	1.042	56.50	متوسطة
الثقافة التنظيمية	3.10	.743	61.93	متوسطة

يشير الجدول(7) إلى أن "الثقافة التنظيمية" حققت وسطا حسابيا بلغ (3.10) وبنسبة (61.93%) من مساحة المقياس الكلية مما يدل على أن الثقافة التنظيمية تمثل درجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد حصلت الفقرة " تحرص الوزارة على اكتساب المعارف و المعلومات المختلفة الخاصة بعملها" على أعلى متوسط حسابي، وهذا يشير إلى أن الوزارة لديها توجه لاكتساب معارف ومعلومات جديده، والفقرة " تحرص الوزارة على تطوير قابلية و مهارات الأفراد العاملين" على أدنى متوسط حسابي وهذا يشير إلى اهتمام الوزارة بالتدريب متوسط إلى حداً ما.

2.1.3.4 الهيكل التنظيمي.

الجدول(8). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن معيار الدراسة "الهيكل التنظيمي"

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
يتم توثيق كافة القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة.	3.57	1.006	71.39	متوسطة
تعتمد الوزارة على تفويض الصلاحيات إلى المستويات الإدارية المختلفة.	3.39	1.140	67.88	متوسطة
الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة.	3.18	1.190	63.65	متوسطة
الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة ملائم لاحتياجات العمل.	3.16	1.059	63.21	متوسطة
هناك وضوح في توزيع الصلاحيات و المسؤوليات في الوزارة.	3.09	1.143	61.90	متوسطة
هنالك مستوى عال من الاتصالات و التعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي في الوزارة.	3.04	1.063	60.88	متوسطة
يساعد تقسيم العمل في الوزارة على تحقيق أهدافها.	2.98	.981	59.56	متوسطة
تتصف القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة بالمرونة.	2.81	1.167	56.20	متوسطة
الهيكل التنظيمي	3.15	.755	63.08	متوسطة

يشير الجدول(8) إلى أن "الهيكل التنظيمي" حقق وسطا حسابيا بلغ (3.15) وبنسبة (63.08%) من مساحة المقياس الكلية مما يدل على أن الهيكل التنظيمي يمثل درجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد حصلت الفقرة " يتم توثيق كافة القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة" على أعلى متوسط حسابي وهذا يشير الى اهتمام الوزارة بتوثيق كافة القواعد والاجراءات، والفقرة " تتصف القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة بالمرونة" على أدنى متوسط حسابي وهذا يشير الى ضعف المرونه واللامركزية في قواعد واجراءات الوزارة.

3.1.3.4 دعم الإدارة العليا.

الجدول(9). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن معيار الدراسة "دعم الإدارة العليا"

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
تمنح الإدارة العليا الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام و المدراء لأداء مهامهم.	3.61	.973	72.12	متوسطة
تلتزم الإدارة العليا بالمسؤولية الأخلاقية اتجاه الإفراد العاملين في الوزارة.	3.52	1.015	70.36	متوسطة
تخصص الإدارة العليا في الوزارة الموازنة و الموارد اللازمة للعمل.	3.45	1.098	68.91	متوسطة
تدعم الإدارة العليا جميع البرامج و النشاطات التي تساعد الوزارة على التميز في الخدمات المقدمة.	3.40	1.160	68.03	متوسطة
تقوم الإدارة العليا بعقد الدورات التدريبية التي ترفع من مستوى أداء العاملين و تزيد في خبراتهم الوظيفية	3.24	1.026	64.82	متوسطة
تقوم الإدارة العليا في الوزارة بخلق البيئة المناسبة التي تساعد الموظفين في انجاز أعمالهم بالوقت المحدد.	3.17	1.141	63.36	متوسطة
تشجع الإدارة العليا في الوزارة جميع العاملين على إتباع السياسات التي تسهم في تطوير أدائهم.	3.09	1.121	61.75	متوسطة
دعم الإدارة العليا	3.40	.838	67.97	متوسطة

يشير الجدول(9) إلى أن "دعم الإدارة العليا" حقق وسطا حسابيا بلغ (3.40) وبنسبة (67.97%) من مساحة المقياس الكلية مما يدل على أن دعم الإدارة العليا يمثل درجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد حصلت الفقرة " تمنح الإدارة العليا الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام و المدراء لأداء مهامهم " على أعلى متوسط حسابي، وهذا يشير الى قناعة الوزارة بالتفويض ومنح الصلاحيات، والفقرة " تشجع الإدارة العليا في الوزارة جميع العاملين على إتباع السياسات التي تسهم في تطوير أدائهم" على أدنى متوسط حسابي، وهذا مؤشر على ضعف التدريب والابتعاثات الخارجيه.

4.1.3.4 البنية التحتية التكنولوجية.

الجدول(10). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن معيار الدراسة "البنية التحتية التكنولوجية"

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
تمتلك الوزارة تقنيات معلوماتية حديثة كالحاسوب وملحقاته و توفر المعلومات المطلوبة لجميع الموظفين.	3.79	1.067	75.77	مرتفعة
تمتلك الوزارة شبكة داخلية تربط جميع العاملين في جميع الدوائر التابعة للوزارة	3.75	1.042	75.04	مرتفعة
تمتلك الوزارة السياسات و تقنيات المحافظة على الأمن و الخصوصية	3.74	.980	74.74	مرتفعة
تمتلك الوزارة البرمجيات اللازمة للتعامل مع جميع أنواع الملفات مثل الفيديو و معالجة الصور	3.72	.954	74.31	مرتفعة
تقوم الوزارة بتحديث البرمجيات المستخدمة باستمرار من خلال شراء النسخ الجديدة للبرمجيات و مواكبة تطورات البرامج المستخدمة.	3.66	.911	73.14	متوسطة
تقوم الوزارة بعقد الدورات التدريبية التي ترفع من أداء الموظفين على برامج الحاسوب المستخدمة في اداء العمل.	3.52	.956	70.36	متوسطة
تحرص الوزارة على التحديث و التطوير في أدوات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم و ظروف العمل و احتياجاته.	3.40	1.053	68.03	متوسطة
البنية التحتية التكنولوجية	3.65	.739	73.06	متوسطة

يشير الجدول(10) إلى أن "البنية التحتية التكنولوجية" حقق وسطا حسابيا بلغ (3.65) وبنسبة (73.06%) من مساحة المقياس الكلية مما يدل على أن البنية التحتية التكنولوجية تمثل درجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد حصلت الفقرة " تمتلك الوزارة تقنيات معلوماتية حديثة كالحاسوب و ملحقاته و توفر المعلومات المطلوبة لجميع الموظفين" على أعلى متوسط حسابي، والفقرة " تحرص الوزارة على التحديث و التطوير في أدوات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم و ظروف العمل و احتياجاته" على أدنى متوسط حسابي، وهذا يشير الى الحاجه لمتابعة التغييرات التكنولوجيه الحاصله في مجال تكنولوجيا المعلومات من قبل الوزارة.

2.3.4 وصف متغير فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

يتعلق هذا الجزء باختبار الفقرات المعبرة عن فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث يمكن الإجابة عن السؤال: ما مدى فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة و مؤسسة التطوير الحضري؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية والدرجة للفقرات المعبرة عن فاعلية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول(11).المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "فاعلية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
يساعد النظام على تحقيق أهداف المستفيدين بفاعلية.	3.77	.947	75.47	مرتفعة
يمتاز النظام بسهولة الفهم و التعلم.	3.69	.889	73.72	مرتفعة
يتميز نظام المعلومات بالقدرة على الإيفاء بالتزاماته تجاه المستفيدين.	3.68	.977	73.58	مرتفعة
تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالحداثة.	3.62	1.051	72.41	متوسطة
يسهم نظام المعلومات في تحقيق مشاركة بموارد المعلومات و المعرفة من خلال ربط النظام بالفروع و الأقسام المختلفة.	3.58	.913	71.53	متوسطة
يتميز نظام المعلومات بسهولة الاستخدام للموظفين.	3.54	1.029	70.80	متوسطة
يعتمد الموظفون على النظام بصورة كبيرة في أدائهم أعمالهم	3.51	1.092	70.22	متوسطة
يسهم نظام المعلومات في تحقيق اتصالات فاعلة بين مستويات الوزارة الإدارية المختلفة.	3.50	1.051	69.93	متوسطة
يتميز نظام المعلومات بالمرونة و القدرة على التعامل مع المتغيرات المحيطة.	3.49	1.015	69.78	متوسطة
يتم استخدام النظام من اجل أداء مهام منوعة داخل الوزارة.	3.49	1.001	69.78	متوسطة
يساهم نظام المعلومات في تطوير قدرات وزارة الأشغال العامة المختلفة.	3.47	.940	69.49	متوسطة
يحقق النظام ميزة تنافسية لوزارة الإشغال العامة.	3.47	.932	69.49	متوسطة
يمتاز النظام بمتطلبات و إجراءات تشغيل واضحة.	3.45	1.064	69.05	متوسطة
يخفض نظام المعلومات من الكلف الكلية التي تتحملها وزارة الأشغال العامة.	3.43	.930	68.61	متوسطة
هناك إمكانية للإفادة من النظام في إصدار التقارير الدورية عن نشاطات وزارة الأشغال العامة.	3.42	1.069	68.32	متوسطة
يتميز نظام المعلومات بسرعة الاستجابة.	3.40	.911	68.03	متوسطة
فاعلية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	3.53	0.99	70.64	متوسطة

يشير الجدول(11) إلى أن "فاعلية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية" حققت وسطا حسابيا بلغ (3.53) وبنسبة (70.64%) من مساحة المقياس الكلية مما يدل على أن فاعلية إدارة الوثائق الإلكترونية تمثل درجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد حصلت الفقرة " يساعد النظام على تحقيق أهداف المستفيدين بفاعلية" على أعلى متوسط حسابي، وهذا يشير الى أن النظام يعمل بفاعلية ويحقق الغرض المطلوب منه، والفقرة " يتميز نظام المعلومات بسرعة الاستجابة " على أدنى متوسط حسابي وقد يعزى هذا الى ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والشبكات أو لمواصفات البرمجية المختارة.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة.

يختص هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة، حيث تم اختبار الفرضيات على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعوامل المنظمية (**البنية التحتية، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي ، دعم الإدارة العليا**) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression) وقبل استخدام هذا التحليل تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (Multicolinearity) واستيفاء البيانات لشرط التوزيع الطبيعي، ويبين الجدول(11) أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من 1 وأكبر من 0.1، وكانت قيم معامل تضخم التباين أقل من 10؛ من ما يعد مؤشرًا إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (Hair et al, 1988) ، أما بالنسبة للتوزيع الطبيعي فيشير الجدول (11) إلى أن

قيم الانحراف المعياري كانت متقاربة مما يعني أن البيانات الحالية تقترن بالتوزيع الطبيعي (Hair et al, 1988; Howell,1997).

الجدول(12). نتائج اختبار قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتوزيع الطبيعي

المتغيرات المستقلة	Std. deviation	Tolerance	VIF
الثقافة التنظيمية	.069	.741	1.350
الهيكل التنظيمي	.072	.659	1.519
دعم الإدارة العليا	.067	.627	1.595
البنية التحتية التكنولوجية	.068	.788	1.269

الجدول(13). تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية

المتغيرات المستقلة	B	t	Sig.
الثقافة المنظمية	-.038	-.552	.582
الهيكل التنظيمي	.224	2.798	.043
دعم الإدارة العليا	.255	3.806	.000
البنية التحتية التكنولوجية	.326	4.825	.000
R2	.387		
F	20.873		
Sig.	0.000*		

يشير الجدول السابق إلى أن معايير العوامل المنظمية تمارس تأثيراً معنوياً على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (20.873) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وهو ما يدل على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن (38.7%) من الاختلافات الحاصلة في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تعود لتطبيق معايير العوامل المنظمية. وهذا يشير إلى أهمية العوامل المنظية في المنظمه المبحوثة وإلى مدى أثر هذه العوامل في تبني التطبيقات الإلكترونية الحديثة.

وتشير نتائج التحليل الجزئي أن أكثر العوامل التنظيمية إسهاماً في هذا التأثير هو البنية التحتية وبقيم T,B (4.825) (.326) وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وتلاه كل من دعم الإدارة العليا والهيكل التنظيمي وبقيم T,B (3.806) (.255) (.224) (.326) في حين لم يسجل عامل الثقافة التنظيمية أي اسهام معنوي في هذاالتأثير.

مما سبق نستطيع القبول بالفرضية التي تنص على: يوجد تأثير للعوامل المنظمية (البنية التحتية، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي ، دعم الإدارة العليا) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثقافة المنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول(14). تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الاولى

Sig.	t	B	
.015	2.460	.182	الثقافة التنظيمية
		.043	R2
		6.052	F

يشير الجدول السابق إلى أن "الثقافة التنظيمية" تمارس تأثيراً معنوياً على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (6.052) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وهو ما يدل على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن (4.3%) من الاختلافات الحاصلة في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تعود لـ "الثقافة التنظيمية". ويعتبر تأثير مرتفع وهذا يؤكد على أهمية ثقافة المنظمه والعاملين فيها في تطبيق مشاريع تكنولوجيا المعلومات وهذا يتفق مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (كساب، 2008).

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على أن هنالك تأثير ذات دلالة إحصائية للثقافة المنظمية في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي للمنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول(15). تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية

Sig.	t	B	
.000	3.811	.269	الهيكل التنظيمي
		.097	R2
		14.523	F

يشير الجدول السابق إلى أن "الهيكل التنظيمي" تمارس تأثيراً معنوياً على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (14.523) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وهو ما يدل على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن (9.7%) من الاختلافات الحاصلة في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تعود لـ "الهيكل التنظيمي". وهذا يؤكد على ضرورة موائمة الهيكل التنظيمي مع أنظمة المعلومات المستخدمة في المنظمة. وهذا يتفق مع الدراسات السابقة مثل(Gornitzka, S,2004)

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري .

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول(16). تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة

Sig.	t	B	
.000	7.158	.408	دعم الإدارة العليا
		.275	R2
		51.233	F

يشير الجدول السابق إلى أن "دعم الإدارة العليا" تمارس تأثيراً معنوياً على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (51.233) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وهو ما يدل على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن (25.5%) من الاختلافات الحاصلة في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تعود لـ "دعم الإدارة العليا". وهذا يتفق مع الدراسات السابقة مثل دراسة (عمار، محمد جمال، 2009).

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والأسكان ومؤسسة التطوير الحضري.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول(17). تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الرابعة

	B	t	Sig.
البنية التحتية التكنولوجية	.466	7.245	.000
R2	.280		
F	52.484		

يشير الجدول السابق إلى أن "البنية التحتية التكنولوجية" تمارس تأثيراً معنوياً على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال قيمة F البالغة (52.484) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وهو ما يدل على معنوية الأنموذج.

كما تظهر النتائج أن (28%) من الاختلافات الحاصلة في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تعود لـ "البنية التحتية التكنولوجية". وهذا يتفق مع الدراسات السابقة مثل دراسة (الشبلي والنسور ،2007).

مما سبق نستطيع قبول الفرضية التي تنص على: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية للبنية التحتية التكنولوجية في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

5.1 النتائج

5.2 الإستنتاجات المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة

5.3 التوصيات

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة الحالية والتي هدفت التعرف على أثر العوامل المنظمية في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية ، والتي في ضوئها يقترح الباحث جملة من التوصيات .

5.1 النتائج:

1- تمتلك وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري تصورا واضحا عن ماهية و طبيعة العوامل المنظمية فيها كمنظمات بدرجة متوسطة.

2- تمثل فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري درجة متوسطة.

3- يوجد تأثير للعوامل المنظمية (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، دعم الإدارة العليا، البنية التحتية التكنولوجية) في فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية الثقافة التنظيمية في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

5- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

6- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

7- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية التكنولوجية في فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية.

5.2 الاستنتاجات المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة

5.2.1 الاستنتاجات المتعلقة بوصف العوامل المنظمية

1- توفرت في المنظمات المبحوثة مجموعة من العوامل المنظمية التي تؤثر في أدائها و لكن بدرجة متوسطة إذ سجلت عوامل الثقافية المنظمية ، الهيكل التنظيمي، دعم الإدارة العليا و البنية التحتية التكنولوجية أوساطا حسابية متوسطة.

2- سجلت المنظمات المبحوثة مستوى ثقافة منظمية متوسط إذ لم تصل ممارسات تلك المنظمات فيما يخص اكتساب المعارف و الأداء المنخفض و العمل على خلق ثقافة العمل الجماعي و التشجيع على الإبداع و المنافسة إلى مستوى متقدم الأمر الذي انعكس على قدرة تلك المنظمات على تطوير قابلية و مهارات الأفراد العاملين فيها و لعل ذلك يعود إلى عدم وضوح رؤية و رسالة تلك المنظمات.

3- يفتقد الهيكل التنظيمي للمنظمات المبحوثة إلى خصائص التميز التي تمكن تلك المنظمات من أداء أعمالها بفاعلية إذ سجل هذا المتغير وسطا حسابيا ، فالهيكل الحالي للمنظمات المبحوثة لا يتلائم بدرجة كافية مع احتياجات الوزارة إذ لم تصل الإجراءات الخاصة بتوثيق قواعد و إجراءات العمل ، و توزيع الصلاحيات و المسؤوليات و تقسيم العمل إلى مستويات مرتفعة الأمر الذي أدى إلى قصور في تحقيق الأهداف.

4- لم تصل مستويات دعم الإدارة العليا للعاملين و الموظفين في أداء المهام و الواجبات إلى مستويات مرتفعة إذ سجلت معظم أدوات دعم الإدارة العليا المعتمدة في تطوير العمل مستويات متوسطة.

5- تفتقر المنظمات المبحوثة إلى بنية تحتية تكنولوجية متطورة و متقدمة و ذلك بسبب تقادم البرمجيات المستخدمة في العمل و عدم تحديثها و عدم تطوير قدرات الأفراد العاملين

في التعامل مع أدوات تكنولوجيا المعلومات المختلفة، فضلا عن عدم تحديث و تطوير أدوات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم و ظروف العمل و احتياجاته.

5.2.2 الاستنتاجات المتعلقة بفاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية

1- لا يتميز نظام إدارة الوثائق الالكترونية في المنظمات المبحوثة بمستوى فاعلية مرتفع و ذلك لافتقار النظام لخصائص التميز و الفاعلية كالمرونة و الاعتمادية و الإسهام في التشارك بالمعلومات و المعرفة و الميزة التنافسية و غيرها من الخصائص إذ سجلت هذه الخصائص مستويات متوسطة في المنظمات المبحوثة.

2- الاستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضيات:

أ. تسهم العوامل المنظمية المبحوثة في هذه الدراسة في فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية و ذلك من خلال تسلسل التأثيرات المعنوية الآتية:

ب. تسهم البنية التحتية التكنولوجية بالرغم من مستواها المتوسط في المنظمات المبحوثة في فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية إذ تسهم التقنيات المعلوماتية التي توفر المعلومات لجميع الموظفين و توافر شبكات المعلومات التي تتميز بالأمن و الخصوصية في قدرة النظام على تحقيق أهداف المستفيدين منه و سهولة فهم النظام و تعلمه فضلا عن الإيفاء بالتزامات النظام تجاه المستفيدين.

3- يسهم دعم الإدارة العليا بالرغم من عدم وصولها إلى مستويات مرتفعة في فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية.

4- تسهم الثقافة الحالية للمنظمات المبحوثة في فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية فعلى الرغم من المستوى المتوسط لسعي المنظمات المبحوثة على اكتساب المعارف المختلفة و أداء العمل بأقل كلفة و الاحتفاظ بذاكرة منظمة لجوانب عملها المختلفة، إلا أن هذا المستوى

من الثقافة قد أسهم في تحقيق نظام إدارة الوثائق لأهداف المستفيدين و سهولة فهم النظام و تعلمه فصلا عن تقديمه لمعلومات بخصائص نوعية عالية.

5- يسهم امتلاك المنظمات المبحوثة لتقنيات معلوماتية حديثة وشبكة معلومات تتميز بالأمن و الخصوصية في تعزيز فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية.

6- يسهم الهيكل التنظيمي الحالي و بما يمتلكه من مستوى متوسط من الخصائص في فاعلية نظام إدارة الوثائق الالكترونية.

5.3 التوصيات:

1- إشراك العاملين في جميع الوحدات الإدارية ذات الصلة في تقييم الخطط المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية لزيادة التزامهم بها وحل المشكلات التي تواجههم.

2- إشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة وتنظيم برامج تدريبية دورية للعاملين في وحدات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

3- دعوة وزارة الإشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري لتطوير هيكلها التنظيمي لزيادة مرونته والاهتمام بتحديث أدواتها التكنولوجية ومتابعة المستجدات في هذا المجال.

4- إجراء دراسات وبحوث على متغيرات الدراسة بإدخال مقاييس جديدة وتطويرها بناء على نتائج الدراسة الحالية.

5- زيادة التزام الإدارة العليا في وزارة الأشغال العامة و الإسكان و مؤسسة التطوير الحضري في دعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين، والاطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى.

6- ضرورة التركيز على الاهتمام بوضع الخطط المناسبة والواضحة ونشرها حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة وتلتزم المنظمة بتطبيقها.

7- عقد دورات تدريبية ميدانية للعاملين حول كيفية استخدام النظام وتأثيره على زيادة الأداء في العمل.

8- خلق منافسة بين العاملين في جودة استخدام النظام و خلق مناخ ملائم لنقل المعرفة بين العاملين بغرض تحسين أدائهم.

9- الاهتمام بمشاركة فئات من الموظفين في تقييم و إعداد الخطط لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

10- ضرورة عقد جلسات وورش عمل تدريبية للمستويات الإدارية العليا للتوعية بثقافة ومفاهيم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بحيث يشمل ذلك المدراء العاملون ومدراء العمل كمرحلة أولى تمتد بعد ذلك للمستويات الإدارية الأدنى.

المراجع

أ- المراجع العربية

أبو سنينة، عوينة .(2002). **الإدارة الإلكترونية لمدارس التعليم قبل الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر مديري المدارس.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

أبو شعيشع، مصطفى، (2009). **نظم وإدارة الوثائق الإلكترونية مع التطبيق على دار الوثائق القومية المصرية.** المؤتمر القومي الحادي والعشرين للمكتبات ونظم المعلومات العربية، القاهرة، آذار، 2009.

أبو مغايض، يحيى محمد .(2004). **الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي.** الرياض: مكتبة العبيكان.

أحمد، محمد سمير ،(2009). **الإدارة الإلكترونية**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الأشهب،حمد.(2010)، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء العاملين في المديرية العامة للسجون.** رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الأغا وآخرون ، 2012، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، **مجلة جامعة الأزهر بغزة**، سلسلة العلوم الإنسانية 2012، المجلد 14، العدد 1 ص 73-102.

الأفي، طارق. (2013). الثقافة التنظيمية وانعكاساتها على تطوير الإدارة الجامعية. **مجلة كلية التربية بجامعة القاهرة، 22**(3): 119-131.

بابا، محجوب. (2013). إدارة الوثائق والأرشيف الإلكتروني بين التشريع والمتطلبات والوسائل. **المجلة الإلكترونية، 1**(32): 66-87.

الباز، علي السيد .(2003)، **دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية**. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عُمان، 10-12 مايو، 2003.

بخش، فوزية حبيب (2007). **الإدارة الإلكترونية في كلية التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة**. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

بلال، بن جامع وسهلية، مهري.(2011). **نظم التسيير الإلكتروني للوثائق بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية سوناطراك.** ورقة عمل مقدمة إلى أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية الواقع ، التحديات ، والطموح) - السودان2011) .

التمام، عبدالله علي (2007). **الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري: دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية**. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

توفيق، حسن. (2006). **المدخل في الإدارة العامة**. القاهرة: دار الأهرام للنشر.

الجابري، سيف. (2008). الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عُمان: تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه. **موقع حكوميات الإلكتروني، 5**(3): 22–67.

الحجاحجة، خلف. (2004). **اتخاذ القرارات الإدارية.** عمان: دار قنديل للنشر والتوزيع.

حريم، حسين والخشالي، شاكر. (2006). أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة. **مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات، 8**(1): 141–174.

الحراحشه، محمد ؛ الهيتي ، صلاح ، 2006، أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية، دراسات، العلوم الإدارية، المجلّد 33، العدد 2 .

الحسن، حسين محمد (2009). **الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق.** ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض 1 – 4 نوفمبر، 2009.

الحوري، فالح ، 2008، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية "دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة" ، البصائر، المجلد 12، العدد 1، جامعة العلوم التطبيقية.

الحسنية، سليم. (1998). **مبادئ نظم المعلومات الإدارية.** عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الحمدي، موسى عبد الله (2008). **الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية في مدينة مكة المكرمة.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

الحيلة، محمد. (2002). **تكنولوجيا التعليم من أجل تنمية التفكير بين القول والممارسة**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الخلايلة، إيمان.(2014). **الثقافة التنظيمية في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها**. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول بعنوان المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة – جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية – الأردن، ص363-400.

الخير، طارق. (2004). **مبادئ الإدارة ووظائفها**. دمشق: منشورات جامعة دمشق.

الدلاهمة، سليمان. (2008). **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الزهراني، محمد. (2005). **واقع استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.

سالم، أحمد. (2004). **تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني**. الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء والكيلاني، عثمان والبياتي، هلال. (2005).**أساسيات نظم المعلومات الإدارية**. عمان: جدارا للمناهج والكتب.

السبيل، عبد الله ،(2003)، **التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية**. ورقة مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، سلطنة عُمان، مسقط، 10-12 مايو، 2003.

سلطان، إبراهيم .(2000). **نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

السلمي، علي ،(2004)، **الإدارة الإلكترونية**، ورقة عمل مقدمة إلى ملتقى الإدارة الإلكترونية من أجل التميز، جدة، المملكة العربية السعودية، 29 فبراير، 2004.

شاع الدين، شمو. (2011). الأرشفة الإلكترونية ما بين مؤيد ومعارض: عرض لتجربة دار الوثائق القومية السودانية. **مجلة المعلوماتية السعودية، 4**(36): 1-17.

الشبلي و النسور ،2007، " **متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية** ".

الشرايعة، أحمد وفارس، سهير. (2000). **الحاسوب وأنظمته**. عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

الشريف، عبد المحسن. (2008). إدارة الوثائق الإلكترونية في المنظمات الحكومية: المعايير والإجراءات". **مجلة إعلم، 1**(1): 23-52.

الصبيحات، إبراهيم. (2013). تأثير الثقافة التنظيمية في أخلاقيات القرارات الإدارية في قطاع الطيران المدني الأردني. **مجلة دراسات العلوم الإدارية، 40**(2): 298-328.

الصيرفي، محمد ،(2007)، **الإدارة الإلكترونية**. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

الطائي، محمد والنوفل، سلطان. (2003). تأثير الثقافة التنظيمية وخصائص المعلومات غير الرسمية في فاعلية نظام المعلومات غير الرسمية: دراسة ميدانية في عينة من المنظمات العراقية. **مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات، 5**(2): 41-66.

عابدين محمد، وأبو سمرة، محمود. (2001). المناخ التنظيمي في جامعة القدس كما يراه أعضاء هيئة التدريس فيها: دراسة حالة، **مجلة النجاح للأبحاث، 3** (5)، 11-13.

عامر، طارق عبد الرؤوف (2007). **الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة.** (الطبعة الأولى). القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

العاني، مزهر وجواد، شوقي. (2008). **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع.

عبدالفتاح، إيمان صالح (2008). البيئة التنظيمية ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل اختلاف طبيعة المنظمات والمستويات التنظيمية بها. **المجلة العربية للإدارة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 28 (1): 165 – 212.

عثمان، ممدوح. (2002). **التكنولوجيا ومدرسة المستقبل "الواقع والمأمول"**. بحث مقدم إلى ندوة "مدرسة المستقبل"، الرياض 22-2002/10/23، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

عزيز ، لطيفة.(2011). **نظم و خدمات المعلومات المتخصصة في قطاع الأعمال نظام تبادل البيانات و الوثائق إليكترونيا و تطبيقاته في قطاع الأعمال.** ورقة عمل مقدمة إلى أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية الواقع ، التحديات ، والطموح) – السودان(2011) ، ص 2429 – 2400.

العساف، نوال. (2001). **تصور مقترح لإعادة الهيكلة التنظيمية للإشراف التربوي التابع لتعليم البنات بمدينة الرياض: دراسة ميدانية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة السعودية.

العلاونة، أحمد. (2001). **واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

العمار، عبد الله سليمان .(2008). **الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

العمري، غسان والسامرائي، سلوى أمين .(2008). **نظم المعلومات الإستراتيجية- مدخل استراتيجي معاصر**. عمَّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

العواملة، نائل عبد الحافظ (2003). نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية. **مجلة العلوم الإدارية بجامعة الملك سعود، 15** (2): 249-294.

العواملة، نائل عبد الحافظ .(2003). نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية. **مجلة العلوم الإدارية بجامعة الملك سعود، 15** (2)، 249-294.

الغرابي، أحمد. (2008). **التوثيق الإلكتروني في المملكة العربية السعودية**. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.

غنيم، أحمد علي .(2003). **الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**. المنصورة: المكتبة العصرية.

الفريح، إبراهيم صالح .(2003). **انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية.** مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عمان، 10-12 مايو، 2003.

القاضي، زياد. (2002). **برمجة قواعد البيانات.** عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

قدومي، ثائر، "**العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة ،(2008)، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الاردن

القضاة، محمد (2004). **أساليب اختيار الموظفين في مستشفى الملك عبد الله المؤسس في ظل التطورات التكنولوجية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك. اربد ، الأردن.

قندلجي، عامر والجنابي، علاء. (2005). **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات.**عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

كساب، "محمد خير". (2008). **متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

كساب، رؤى. (2011). **العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غرة – فلسطين .

المغربي، كامل. (2007). **الإدارة.** عمان: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

مطر ، عصام (2008) ، التطوير التنظيمي وأثره على فعالية القرارات الإدارية في الأهلية في قطاع غزه ، رسالة ماجستير ، جامعة غزه .

مكاوي، محمد. (2009). **الإدارة الإلكترونية للوثائق بشركات الأدوية**. المؤتمر القومي الحادي والعشرين للمكتبات ونظم المعلومات العربية، القاهرة، آذار، 2009.

النجار، فايز جمعه. (2005). **نظام المعلومات الإدارية**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع

نجم، عبود .(2004). **الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات**. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.

نوفل، محمد حسن (2003). **الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير**. ورقة مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، سلطنة عُمان، مسقط، 10-12 مايو، 2003.

ياسين، سعد غالب (2005). **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**. الرياض: معهد الإدارة العامة.

ياسين، سعد. (2006). **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

ب- المراجع الأجنبية

Al-Faouri, A, Alkasasbeh, M, Alkhaldi, F, 2009, Enabling IT/Business Strategic Alignment: (An Empirical Study on the Telecommunications Sector in Jordan), Jordan Journal of Business Administration, Vol 5, No 2 (2009)

Al-Shibly, H., & Al-Dmour, H. (2010). Assessing Electronic Government Systems Success -An Integrated Framework. Dirasat, Administrative Sciences, 37(2): 582-595

Bani-Hani, S; Al-Ahmad, M; & Alnajjar, J.(2009). The impact Of Management Information Systems On Organizations Performance :Field Study At Jordanian Universities. **Review Of Business Research**, 9(2): 22-56.

Barrnett, D. (2009). Factors and their effect in principles utilization of a management information systems (Texas), **DAI-A61/08, 3002**.

Basu, S. (2004). E-Government and Developing Countries :Interview. **International Review of Law Computers Technology** .18 (1):109 - 132.

Bentley, J. (2009). The Indiana University Records Management strategy. **Systems Analysis and Designed Methods**, 6 (7): 20 - 40.

Bhatt, D. (2000). An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement. **International Journal of operations & production Management**, **20**(11):1331-1359.

Bleiklie, I. (2005). Organizing higher education in a knowledge society. **Higher Education Journal**, **49** (1-2), 31-59.

Broadbent, J. (2007). Performance Management Systems in and of Higher Education Institutions in England: professionalism, managerialism and management. **Research Papers from the School of Business and Social Sciences**, **3**(3):20-45.

Carlo, C. (2009). IMS in the UK: Perspectives of Companies. **Information Management Quarterly**, **5**(3): 120-145.

Chung, H.S., Byrd, A.T., Lewis, R.B., F. Nelson, F.F.(2005),An Empirical Study of the Relationships between IT Infrastructure Flexibility, Mass Customization, and Business Performance, **Information Systems**, Vol. 36, No. 3.

Denison, D. R., and Mishra, A. K.(1995), Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness, **Organization Science** Vol.6 No.2, pp: 204-223.

Felck, C. (2010). Using Computers in Crotia National University Divisions. **Journal of Research in Higher Education**, 2 (1): 111 – 169.

Gilbert, D., & Balestrini, P. (2004). Barriers and benefits in the adoption of E-government. International **Journal of Public Sector Management**, **17**(4): 286- 301.

Gornitzka, S. (2004). Towards professionlisation organizing and Reconstructing of administrative workforce in Universities. **Higher Education Journal**, **47** (4), 455 – 471.

Hawkins, B. (2000). Libraries Knowledge Management, and Higher Education in an Electronic Environment. **Journal of Higher Education**, **1**(**1**):3-9.

Hsu, F., Chen, Y., & Shuwen W. (2009). Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan. **Electronic Library**,**27**(3): 461-473.

Ifinedo,P,2008, Impacts of business vision, top management support, and external expertise on ERP success, Business Process Management Journal.

Kaguna, L.(2009).**Implementation of Technology Integration in Higher Education:Acase study of the University of Dar-es- Salaam in Tanzania** .PhD Dissertation, The College of Education of Ohio University .U.S.A.

Katuu, S. (2012) . Enterprise content management (ECM) implementation in South Africa. **Records Management Journal, 22**(1):37-56.

Kenan, K. (1999). **The Essential of Public administration**. London: Stapels Press Ltd.

Kezar, A., & Eckel, D.(2002).The Effect of Institutional Culture on Change Strategies in Higher Education: Universal Principles or Culturally Responsive Concepts? **The Journal of Higher Education**,73(4):435-460.

Luthons, f. (1995). **Organization behaviour**, 7th, Ed, New foric: MGGrew, Hill.

Mellivell, L. (2007). British University E- Management in Hong Kong Setting. **Higher Education in Hong Kong**, 6 (2), 32 - 77.

Pijpers , M, (2001) Senior executives use of information technology : An examination of factors influencing managerial beliefs , attitude and use of information technology" , **Dissertation Abstracts International**, Vol.63, No.1c,pp.193-202

Pool, S.(2000). . The Learning Organization: Motivating Employees by Integrating TQM Philosophy in a Supportive Organizational Culture. **Leadership and Organization Development Journal**, **21**(8): 373-378.

Saryrih, A.(2003), Relationship between systematic culture and administrative creation in Potash Industrial Public Companies in Jordan , Humanities and Social Science Series , Vol 8, pp 187:237.

Smith, M..(2002). Implementing Organizational Change: Correlates of Success and Failure. **Performance Improvement Quarterly**, **15**(1): 67-79.

Stiglitz, J. (2000). **Public Policy for a Knowledge Economy Remark at the Development for Trade and Industry**. Center for Economic Policy Research.

Su, S.(2006). Cultural Differences in Determining the Ethical Perception and Decision – Making of Future Accounting Professionals: A Comparison Between Accounting Students From Taiwan and the United States. **The Journal of American Academy of Business, Cambridge**, 9 (1): 147-158.

Wenger , A. (2000). Three Essays on The Influence of Information Technology on the Organization of Firms. **DAL**-A 60/01

Young,R, Jordan,E,2008, Top management support: Mantra or necessity?, International Journal of Project Management, Available online at www.sciencedirect.com

Young, R, 2005, EXPLAINING SENIOR MANAGEMENT SUPPORT THROUGH IT PROJECT GOVERNANCE, Phd Thesis , Sydney, Australia.

Zwikael,O,2008, Top management involvement in project management: A cross country study of the software industry, International Journal of Managing Projects in Business, Volume 1, Issue 4.

قائمة الملاحق



ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

أخي المستجيب/أختي المستجيبة،،،

تهدف هذه الدراسة الموسومة " أثر العوامل المنظمية على فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية " التعرف على أثر العوامل المنظمية في فاعلية إدارة نظم الوثائق الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة التطوير الحضري. ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانه مخصصه لهذا الغرض مكونة من (49) فقرة موزعة على متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

لذا عزيزي المستجيب أرجو التكرم بالإجابة عن فقرات الإستبانة ،التي ستساهم في تقديم حلول ومقترحات لتطوير إداء الوزارة ، علما بأن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة تعتمد على ما توفره الإجابات من معلومات، وأن أي معلومات ستدلون بها ستعامل بسرية تامة و لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

محمود حسن العبادي

جامعة البلقاء التطبيقية

أولا : الخصائص الديموغرافية :

يرجى التكرم بوضع اشارة (√) أمام الإجابة المناسبة :

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة ( ) عند الإجابة المناسبة:

أ. النوع الاجتماعي:

( ) ذكر ( ) أنثى

ب. العمــر:

( ) 20–30 ( ) 31–40 ( ) 41–50 ( ) 51–60

ج. المستوى التعليمي:

( ) ثانوي ( ) كلية ( ) جامعي ( ) دراسات عليا

د. الحالة الاجتماعية:

( ) أعزب ( ) متزوج

هـ. عدد سنوات الخبرة:

( ) 0–4 ( ) 5–8 ( ) 9–12 ( ) 12 فما فوق

الرقم	البـــــــــند	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
المتغير المستقل : العوامل المنظمية						
الجزء الأول : الثقافة المنظمية						
1	تحرص الوزارة على إكساب الموظفين حب المنافسة و الإبداع في أداء أعمالهم.					
2	تحرص الوزارة على تشجيع الإبداع و الابتكار في الأعمال.					
3	تحرص الوزارة على خلق ثقافة التعاون ما بين الأفراد العاملين.					
4	تحرص الوزارة على أداء أعمالها بأقل كلفة ممكنة (جهد ، وقت ، مال).					
5	تحرص الوزارة على تطوير قابلية و مهارات الأفراد العاملين.					
6	تحرص الوزارة على خلق ثقافة العمل كفريق لدى الأفراد العاملين.					
7	تحرص الوزارة على خلق ثقافة التشارك بالمعرفة لدى الأفراد العاملين.					
8	تحرص الوزارة على الاحتفاظ بذاكرة منظميه خاصة بجوانب عملها المختلفة.					
9	تحدد رسالة الوزارة طبيعة النشاطات التي تمارسها مما يسهل إجراء أية تغييرات في طبيعة تلك النشاطات.					
10	تحرص الوزارة على اكتساب المعارف و المعلومات المختلفة الخاصة بعملها.					
الجزء الثاني : الهيكل التنظيمي						
11	الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة ملائم لاحتياجات العمل.					
12	الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة.					
13	هناك وضوح في توزيع الصلاحيات و المسؤوليات في الوزارة.					
14	تعتمد الوزارة على تفويض الصلاحيات إلى المستويات الإدارية المختلفة.					

15	هنالك مستوى عال من الاتصالات و التعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي في الوزارة.					
16	يساعد تقسيم العمل في الوزارة على تحقيق أهدافها.					
17	تتصف القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة بالمرونة.					
18	يتم توثيق كافة القواعد و الإجراءات المتبعة في الوزارة.					
الجزء الثالث : دعم الإدارة العليا						
19	تدعم الإدارة العليا جميع البرامج و النشاطات التي تساعد الوزارة على التميز في الخدمات المقدمة.					
20	تلتزم الإدارة العليا بالمسؤولية الأخلاقية اتجاه الإفراد العاملين في الوزارة.					
21	تمنح الإدارة العليا الصلاحيات اللازمة لرؤساء الأقسام و المدراء لأداء مهامهم.					
22	تخصص الإدارة العليا في الوزارة الموازنة و الموارد اللازمة للعمل.					
23	تقوم الإدارة العليا في الوزارة بخلق البيئة المناسبة التي تساعد الموظفين في انجاز أعمالهم بالوقت المحدد.					
24	تشجع الإدارة العليا في الوزارة جميع العاملين على إتباع السياسات التي تسهم في تطوير أدائهم.					
25	تقوم الإدارة العليا بعقد الدورات التدريبية التي ترفع من مستوى أداء العاملين و تزيد في خبراتهم الوظيفية					
الجزء الرابع : البنية التحتية التكنولوجية						
26	تمتلك الوزارة تقنية معلومات حديثة كالحاسوب و ملحقاته و توفر المعلومات المطلوبة لجميع الموظفين.					
27	تمتلك الوزارة شبكة داخلية تربط جميع العاملين في جميع الدوائر التابعة للوزارة					
28	تمتلك الوزارة البرمجيات اللازمة للتعامل مع جميع أنواع الملفات مثل الفيديو و معالجة الصور					
29	تمتلك الوزارة السياسات و تقنيات المحافظة على الأمن و الخصوصية					

30	تحرص الوزارة على التحديث و التطوير في أدوات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم و ظروف العمل و احتياجاته.					
31	تقوم الوزارة بعقد الدورات التدريبية التي ترفع من أداء الموظفين على برامج الحاسوب المستخدمة في اداء العمل.					
32	تقوم الوزارة بتحديث البرمجيات المستخدمة باستمرار من خلال شراء النسخ الجديدة للبرمجيات و مواكبة تطورات البرامج المستخدمة.					
المتغير التابع : فاعلية نظم إدارة الوثائق الالكترونية						
33	يعتمد الموظفون على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بصورة كبيرة في أدائهم لأعمالهم					
34	يمتاز نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بسهولة الفهم و التعلم.					
35	يساعد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على تحقيق أهداف المستفيدين بفاعلية.					
36	يمتاز نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمتطلبات و إجراءات تشغيل واضحة.					
37	يتم استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من اجل أداء مهام منوعة داخل الوزارة.					
38	يحقق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ميزة تنافسية لوزارة الإشغال العامة.					
39	هناك إمكانية للإفادة من نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في إصدار التقارير الدورية عن نشاطات وزارة الأشغال العامة.					
40	يساهم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية المعلومات في تطوير قدرات وزارة الأشغال العامة المختلفة.					
41	يسهم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في تحقيق اتصالات فاعلة بين مستويات الوزارة الإدارية المختلفة.					
42	يخفض نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من الكلف الكلية التي تتحملها وزارة الأشغال العامة.					
43	يتميز نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بسهولة الاستخدام للموظفين.					
44	يتميز نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بسرعة الاستجابة.					

45	يتميز نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بالمرونة و القدرة على التعامل مع المتغيرات المحيطة.					
46	تتميز المعلومات التي يقدمها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بالحداثة.					
47	يسهم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في تحقيق مشاركة بموارد المعلومات و المعرفة من خلال ربط النظام بالفروع و الأقسام المختلفة.					
48	يتميز نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بالقدرة على الإيفاء بالتزاماته تجاه المستفيدين.					

ملحق (2)

قائمة أسماء محكمي الإستبانة

الرقم	الإسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
1	أ.د. حسن الزعبي	أستاذ	نظم معلومات إدارية	العلوم التطبيقية
2	أ.د. مروان النسور	أستاذ	إدارة أعمال	البلقاء التطبيقية
3	د.هيثم الشبلي	أستاذ مشارك	نظم معلومات إدارية	البلقاء التطبيقية
4	د. فراس الشلبي	أستاذ مشارك	إدارة أعمال / نظم معلومات إدارية	البلقاء التطبيقية
5	د. محمد اللحام	أستاذ مشارك	نظم معلومات حاسوبية	البلقاء التطبيقية
6	د. ياسر المنصور	أستاذ مشارك	إدارة الأعمال	البلقاء التطبيقية
7	د. حمزه الشعار	أستاذ مساعد	إدارة الأعمال	البلقاء التطبيقية

ملحق (3)



Abstract

The Impact of Organizational Factors on the Effectiveness of Electronic Document Management System

By

Mahmoud Hassan Mahmoud Al-abbadi

Supervisor:

Dr. Mohammad Atwa Al-ma'aitah

Associate professor

This investigation aims to investigate the Impact of organizational factors on the effectiveness of electronic document management system (EDMS). Moreover, the following components (IT Infrastructure, Organizational Culture, Organization Structure, Top management Support) will be studied in relation to electronic document management system effectiveness. The sample of the study consisted of (150) male and female employees working in the ministry of Public works and housing and Urban development organization. To achieve the aims of this study

the researcher administrated a questionnaire consisted of (48) items distributed on the domains of the independent and dependent variables.

The findings of the study showed that the criteria of organizational factors had a positive impact on the efficacy of Electronic Document Management System in the ministry of Public works and housing and Housing and Urban development Corporation as (F) value totaled (20.873) at the level of(0.05)indicating that those factors are affecting Electronic Document Management System.